

《12366纳税服务热线软件操作手册》

图书基本信息

书名：《12366纳税服务热线软件操作手册》

13位ISBN编号：9787802353879

10位ISBN编号：7802353874

出版时间：2011-2

出版社：国家税务总局纳税服务司 中国税务出版社 (2011-02出版)

作者：国家税务总局纳税服务司 编

页数：435

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《12366纳税服务热线软件操作手册

内容概要

《12366纳税服务热线软件操作手册》包括了12366纳税服务热线系统简介、推广应用前期准备、系统管理、业务及操作管理、主要业务处理流程示例等。

《12366纳税服务热线软件操作手册》

书籍目录

第一章 12366纳税服务热线系统简介1概述2 12366纳税服务热线座席软件2.1 基本功能2.2 通讯建设模式2.3 主要功能2.3.1 自动语音子系统2.3.2 人工座席子系统2.3.3 后台管理子系统2.3.4 统计分析子系统2.3.5 知识库子系统2.3.6 网上业务子系统2.3.7 短信平台子系统312366纳税服务热线税收业务知识库3.1 基本功能3.2 基本内容3.3 知识分类方法3.4 知识定位与展示3.5 知识库分布与知识管理3.6 知识库的应用与共享412366纳税服务热线总局端软件第二章 推广应用前期准备1前期准备概述2制定12366热线系统应用工作方案3建立科学合理的岗责体系3.1 简述3.2 岗责体系的内容和设计思路4热线运行办公环境准备4.1 系统介质要求4.2 功能分区4.3 标识运用5服务器机房及软件初始化环境准备5.1 机柜要求5.2 不间断电源要求5.3 地板要求5.4 静电要求5.5 环境要求5.6 机房防雷接地要求6远程座席网络及端口准备6.1 网络互通要求6.2 网络带宽要求6.3 IP地址要求7座席受理室要求准备7.1 使用IP话机的模式7.2 使用普通模拟话机的模式8中继线路准备8.1 数字中继数量建议8.2 数字中继线路的申请9数据准备9.1 机构设置数据准备9.2 部门设置数据准备9.3 角色权限设置数据准备9.4 用户设置数据准备9.5 流程配置数据准备9.6 自动语音流程准备9.7 默认系统参数填写9.8 分机绑定示意9.9 示忙类型设置示意10各类外部接口使用准备10.1 网上留言接口10.2 短信平台接口11新老系统数据整合方案12制定系统推行问题反馈机制13培训14二次需求15国地税共建初始化准备方案15.1 概述第三章 系统管理第四章 业务及操作管理第五章 主要业务处理流程示例

章节摘录

版权页：插图：表证单书，包括纳税人报送的各类表证单书、填表说明及其政策依据等。税收法规，包括税收法律、法规、规章和规范性文件原文。相关法规，包括行政法、民法、刑法、经济法，会计类等税收相关法律法规的基本规定原文。通知公告，各地税务机关发布与纳税人有关的最新通知。学习园地，预留基础知识、案例分析、能力测试、培训课件、教程、涉税英语学习等目录，由各地补充相关内容，供咨询人员学习使用。通讯录，预留通讯录功能，由各地补充与12366业务相关的单位和部门的联系方式。

3.3 知识分类方法12366知识库涵盖各税种税收政策、征管规定和业务流程，信息量极大，且涉及各个业务部门，对其进行分类是为了知识的归集和按照不同用户需求进行展示。考虑到纳税人需求、税务机关运作等实际需要，12366知识库软件采取的是多维分类方法对税收业务知识进行分类定义：为方便运行维护的专业化分工、协同管理，考虑到可操作性，税收法规、问题解答以税种和征管规定为基本分类标准；办税流程以征管环节为基本分类标准。在基本分类的基础上，为了满足不同纳税人需求和咨询工作需要，对每条业务知识又按照适用行业、纳税人类型、国地税、有效范围等分类标准进行多维分类定义，12366知识库软件共包含问题解答、办税流程、表证单书、业务专题、税收法规、相关法规、行业类型和纳税人类型等8类2578个子分类目录；问题解答、税收法规、办税流程、表证单书和通知公告等5类知识采集模板。

《12366纳税服务热线软件操作手册

编辑推荐

《12366纳税服务热线软件操作手册》由中国税务出版社出版。

《12366纳税服务热线软件操作手册

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com