



客語錄

管理系統

客戶關係管理

錄音系統

不用花大錢
就能建立您良好的客服關係
讓企業的業務及客服品質大大提升

神奇客語錄管理系統

結合了**客戶關係管理**及**錄音**兩套系統，
系統可有效的管理每通電話的客服處理情況，
利用電話線路的Caller ID做整合，
可迅速調閱出客戶資料與歷史訪談記錄，
讓客服人員能有效且快速的掌握客戶狀況，
另外人性化的操作介面讓客服人員能更快速的提供服務。

系統特點

1、客戶資料顯示(Screen Pop-UP)

當有外線電話撥入時，會立即顯示電話號碼，若電話號碼已建檔，即可顯示客戶資料及該客戶的歷史訪談記錄。客服人員亦可作手動查詢客戶資料或是新建客戶資料功能。

2、錄音檔與訪談資料整合

所有撥入、撥出訪談記錄皆與錄音檔作整合，客服人員可在查閱歷史訪談紀錄的同時直接點選該筆錄音檔作聽取。

3、客戶來電訪談即時紀錄

客服人員可直接進行訪談資料的編輯，相關紀錄欄位皆提供預設罐頭訊息，方便客服人員快速點選使用。

4、WEB化操作管理介面

WEB化介面系統，透過網頁即可操作使用。

5、操作人員編輯及權限管理功能

系統提供使用者權限編輯功能，以便系統管理者作安全管控。

6、客戶資料建檔及修改系統

提供客戶基本資料編輯功能，方便日後查詢及客戶來電時可直接顯示客戶資料。

7、客戶訪談資料查詢

多樣的訪談記錄查詢，可隨時追蹤控管，降低客訴情況，提昇客戶服務滿意度。

8、預定處理排程查詢追蹤

客服人員可進入此項作業進行預定訪談資料的追蹤查詢，主管可於此處查詢目前尚未處理完畢之案件。

9、預設罐頭訊息

可新增預設罐頭訊息，方便於訪談時下拉選單使用，使客服人員能以最快時間完成對來電客戶之服務提昇客服之效益。

10、錄音檔記錄調閱查詢

每通撥入、撥出電話均會自動錄音，錄音資料亦可隨時做查閱。

The screenshot displays the '神奇 CRM AGENT 登告軟體' (Shenqi CRM AGENT) interface. It features a top navigation bar with tabs for '操作人員設定', '客戶基本資料', '訪談資料新增', '訪談資料查詢', '項目設定', and '系統作業'. The main area is divided into two panels. The left panel, titled '客戶基本資料', shows details for a customer with ID 001, including name, gender, phone numbers, email, and address. The right panel, titled '訪談資料新增', shows a form for creating a new call record, including fields for date, time, agent, and status. Below the main form, there is a table of '訪談歷史資料' (Call History) with columns for agent, service type, date, and duration.

客戶代號	身分證號	姓名	性別	電話(O)	電話(H)	行動電話	傳真電話	EMAIL	地址
001	A123456789	神奇阿伯	男	82269402		0935023345	82269588	owen@magnate.com.tw	台北縣中和市建八路2號16樓之9

訪談人員	服務類別	日期時間	主管	使用時間
215-Owen	語音系統使用問題	2012/05/25 17:03:07	222	0:00:07
215-Owen	語音系統使用問題	2012/05/25 17:02:33	123	0:00:20

客語錄可與任何廠牌之交換機做搭配
亦可直接與客服專線整合使用，

客語錄管理系統可搭配TRS2003錄音系統或
TRS-BOX錄音精靈(連網型)來做整合應用。

最詳細的客戶訪談資料紀錄，最清晰的錄音品質，
且最快速的資料查詢檢索模式，
客語錄管理系統絕對是值得推薦給您的好產品。

