**拉萨呼叫中心系统实施进度**

2014年11月27日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 阶段 | 类别 | 完成情况 | 详细信息 |
| 准备阶段 | 呼叫服务器 | 已完成 |  |
| 工控机 | 已完成 |  |
| 语音设备 | 已完成 |  |
| 耳机 | 已完成 |  |
| 软件平台 | 已完成 |  |
| 分机和呼叫服务器组网 | 已完成 |  |
| 外网固定IP |  | 从2014-11-28大致两周后才能到位,到时客户通知再去，进行系统上线运行。 |
| 手机规格 |  | 建议尺寸4寸或之上，android系统版本4.1或之上。 |
| 提取收费系统的用户信息 | 阶段完成 | 已导入至2014-11-28的用户档案信息。还有些数据同飞提供的不够详细，已反馈给尚经理进行协调。  （用户ID）--（用户姓名） --（联系地）--（联系电话） --（用户类型） --(通气时间)--表型号--表号 |
| 平台测试（演示） | 呼叫服务器 | 已部署调试 | 2014年11月26日给客服部尚经理进行了操作演示，整个过程：话务员接听热线，登记问题，保存转交维修，维修员下载任务，维修结果上传，整个过程使用流畅。  2014年11月27日给呼叫中心负责人进行了操作演示，整个过程：话务员接听热线，登记问题，保存转交维修，维修员下载任务，维修结果上传，整个过程使用流畅。 |
| 工控机-语音设备 | 已部署调试 |
| 软件平台 | 已部署调试 |
| 呼叫系统功能 | 已具备 |
| 新需求 |  | 接听热线的统计分析：话务员工作量统计，在线解决统计，转接单部门统计，常见问题的分类统计如漏气有多少等等。  可以按照时间段、话务员、接单员、接单部门进行分类查询统计  历史查询条件 时间段  停气公告 --权限细分 |
| 系统上线 | 操作培训 |  |  |
| 试运行 |  |  |