

“电话帮助台”系统描述

某软件公司为客户提供了一个电话帮助台。遇到问题的客户电话打进来时，接线员询问电话的性质。如果不属于帮助台的职责，接线员将电话转接到公司的其他单位（比如订单处理）。

帮助台有多名顾问，按照软件产品组织。接线员将电话转给熟悉求助者需要的软件技术的顾问。如果所需的顾问不能立即接电话，那么电话被放入等待该顾问的队列中。

顾客打电话报告的问题会有一份相应的电话报告，对于未解决的问题，电话报告处于开放状态，已解决并回答过客户的问题，报告处于关闭状态。

顾问接电话之后，会确认这是不是这位客户就这个问题第一次打电话。如果是，顾问创建一份新的电话报告，记录客户的姓名、电话和关于该问题的所有信息。如果不是，顾问向客户询问已有电话报告的编号，并查找电话报告，确定报告目前的状态是否为开放。如果客户不能提供电话报告的编号，那么也可以通过客户的姓名、电话号码进行查询。

如果已经有了问题的解决方案，那么顾问告知客户解决方案，在报告上注明已经告知了客户，并关闭该报告。如果还没有找到问题的解决办法，那么顾问查看处理这个问题的顾问是否正在上班。如果在，就将电话转给那位顾问（或者放入等待由该顾问处理的电话队列）。

合适的顾问接了电话之后，会记录下该客户提供的新细节。对待处理的问题或者新建的电话报告，顾问尝试使用相关软件和查找参考手册来找到问题的答案。如果问题可以解决，顾问就告诉客户如何处理这个问题并关闭电话报告。否则，顾问将报告归档，准备继续研究，并告诉顾客公司有人会回电话给他，客户如果发现了关于问题的新信息，也可以再打电话回来，用指定的电话报告编号来确认问题。