

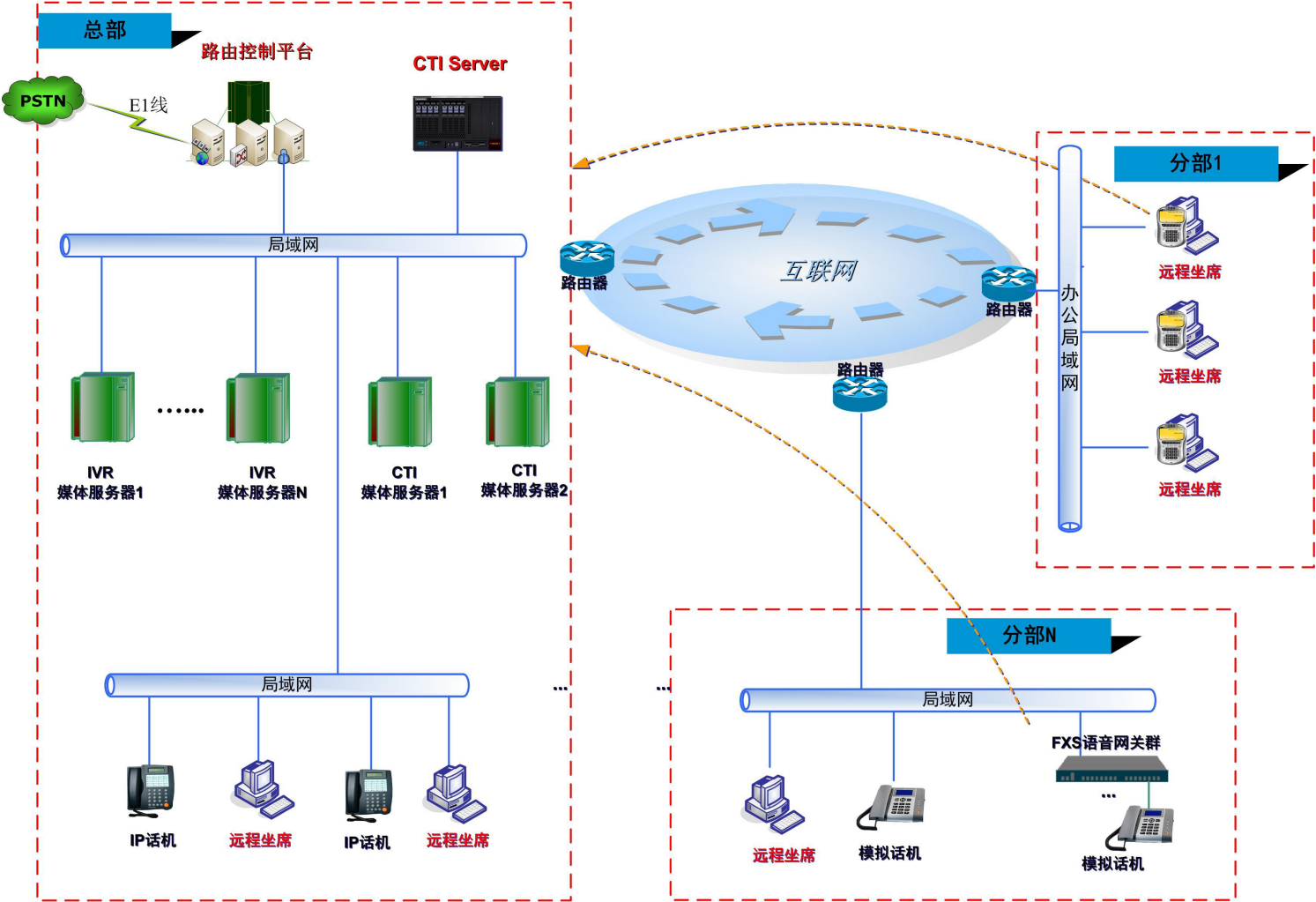


韵达快递，是集快递、物流、电子商务配送和仓储服务为一体的全国网络型品牌快递企业，创立于1999年8月，总部位于中国上海，服务范围覆盖国内31个省（区、市）及港澳台地区。2013年以来，韵达快递相继与日本、韩国、美国、德国、澳大利亚等国家和地区开展国际快件业务合作，为海外消费者提供快递服务。

一、项目背景

- 韵达快递在全国有上百个网点，集团要实现内部统一管理，针对每个网点的服务要进行综合考评
- 总机呼入无法快速将客户转接至相应的网点进行查询服务
- 需要对接业务系统，实现工单流转
- 需要对客服电话评分，并做统计分析

二、组网方案



三、组网说明

- 统一呼入热线号码，多网点之间可无缝转移，给客户很好的体验感；
- 各地呼出显示当地的网点号码，多策略应用切换；
- 对接韵达业务系统，实现工单流转，提高工作效率；
- 集团统一管理通话录音以及评分报表，便于管理员工，合理调配工作任务。
- 总部统一管理实施部署系统，自动化管理，给客户提供更好的服务，提高客户满意度。