

云南腾电科技有限公司

## 服务台应用情况说明

(YNTD-ITSS-0810)

编制人: 谢广胜

编制时间: 2025.10.30

审核人: 赵建中

编制时间: 2025.10.30

批准人: 陆涛

审批时间: 2025.10.30

## 文件编制和变更履历

版本	编制/更改		发布		实施		更改记录
	作者	日期	审核	日期	批准	日期	
V1.0	谢广胜	2025.10.30	赵建中	2025.10.30	陆涛	2025.10.30	首次发布

## 目录

云南腾电科技有限公司 .....	1
服务台应用情况说明 .....	1
( YNTD-ITSS-0810 ) .....	1
文件编制和变更履历 .....	2
1. 服务台职责 .....	4
1.1. 服务职责概述 .....	4
1.2. 服务模式概述 .....	4
2. 工具与记录 .....	4
2.1. I6000信息通信客服系统 .....	4
2.2. 服务知识 .....	5
3. 监督与管理 .....	5
4. 服务台工作情况 .....	5
4.1. 服务热线工作情况 .....	5
4.2. 即时通讯渠道 .....	6
4.3. KPI完成情况 .....	6

# 1. 服务台职责

## 1.1. 服务职责概述

服务台专员主要工作内容如下：

受理公司ERP、门户目录、协同办公、生产管理、营销类等各类信息系统的业务应用问题；

负责省公司本部行政电话查号、报装、维修以及桌面终端和网络的使用问题处理。

完成相关数据统计任务，为系统稳定运行提供支撑。

## 1.2. 服务模式概述

服务台实行“7×24小时服务响应+5×8小时值班”的双重保障制度，通过电话、邮件、客服网站等多渠道受理信息通信用户的服务请求。非工作时日，由应急坐席（通常为监控组值班员）专门对接客户的紧急业务需求，确保服务不中断。

针对客户来电，系统会依据服务请求的业务类别，通过语音导航与自动识别功能，精准引导至对应业务坐席，由服务台专员进行受理与解答。若坐席无法直接解决问题，将以派发工单的形式转交二线运维人员处理，并同步跟踪运维结果，及时反馈给客户，形成“受理-处理-反馈”的闭环管理。对于客户桌面终端的服务请求，系统则会引导至各公司远程坐席进行专属受理。

实行7×24小时不间断值班制度，采用四班二运转模式，每班配置信息、通信值班员各1名。值班员通过实时监视与周期巡视相结合的方式，及时捕捉系统异常情况并第一时间告知值长；在值长的监督指导下，开展业务影响情况核查、通知上传下达及数据统计分析等后续工作。

# 2. 工具与记录

服务台日常运营依赖专业工具平台支撑，核心工具及用途如下：

## 2.1. I6000信息通信客服系统

为公司客服人员专用工具，主要用于记录通话数据、客户基础信息、问题申

告内容、事件处理小结等关键信息。该系统支持导出各类统计数据报表，是监督热线服务质量、评估工作成效的核心依据。

## 2.2. 服务知识

依据标准化文档架构搭建，具备个人首页展示、知识目录分类、知识批量导入、知识点精准检索、知识公告维护等功能，为坐席人员提供高效的知识查询与支撑服务，助力问题快速解决。

## 3. 监督与管理

服务台不仅是运维服务的前端窗口，更是运维服务能力与质量管理的关键环节，其在运维管控中的作用主要体现在以下方面：

全程监控事件处理进程，通过及时协调技术、人力等各方资源，有效缩短事件解决周期，提升服务效率。

系统收集与统计运维服务能力指标数据，主动与客户就指标达成情况进行沟通，并将数据作为运维服务绩效考核的核心依据。

针对绩效考核结果中不理想的指标，组织客户、运维团队开展联合分析，精准定位问题根源，提出针对性改进措施或设立专项改进任务，并推动落地实施。

跟踪改进措施的执行结果，完成效果确认与经验总结，同时组织开展经验巩固与推广工作，实现运维服务能力的持续提升。

## 4. 服务台工作情况

截止2025年10月，服务台围绕客户需求扎实开展工作，各项工作指标表现良好，具体情况如下：

### 4.1. 服务热线工作情况

累计受理客户各类申告、咨询735件，首次解决率平均达81.33%，处理完成率100%，实现问题“件件有回音、事事有着落”。

话务台20秒接听率达99.07%，有效避免客户长时间等待。

截止目前受理到客户投诉，客户满意度保持高位，服务质量获得认可。

## **4.2. 即时通讯渠道**

通过即时通讯渠道受理各类客户申告**200**单，其中操作咨询类问题占比**70%**，反映出客户对系统操作指导的需求较为集中，为后续服务知识优化与针对性培训提供了方向。

## **4.3. KPI完成情况**

据统计**1-10**月份的服务台事件共**420**件，回访**420**件，回访率达到**100%**，满足**KPI**指标要求的服务台回访率 $\geq 95\%$ 的指标。

统计第一、二和三季度的服务台派单成功率得出，派单成功率分别是**95%**、**100%**、**100%**。满足**KPI**指标要求的每季度服务台派单成功率 $\geq 95\%$ 的指标并且呈上升趋势。