

## 凌越【WEB ERP客服管理系统】

产品名称	凌越【WEB ERP客服管理系统】
生产厂家	厦门凌越资讯有限公司上海分公司
价格	/
规格参数	:
公司地址	龙华西路585号18A7室
联系电话	18001982767

## 产品详情

凌越【WEB ERP客服管理系统】

## 各式合约管理

【保固、到府保养、内修保养】合约管理，套用【合约样版】，节省制作合约时间。

## 合约保固管理

【定期保养、维护合约】效期、条款、金额管理，管理维护保固合约的保固状况、保固到期日。

## 合约维护报表

【维护合约到期提示表】，有助续约

---

联系与跟催，提供【保固、到府保养、内修保养】已/未生效合约。

## 客户来电客服处理

【客服留言簿】记录处理客户来电问题，可移转他人处理、可转问题单、报修单。

## 客户服务查询

实时查询掌握客户、货品相关的留言簿、问题单、合约单、报价单...资料。

## 客服知识库

【知识库】记录问题及对应的处理方式，方便日后处理同质性问题之查询参考。

## 问题处理记录

【问题单】记录客户问题处理信息，可进行指派、移交，【客诉提案单】记录客户客诉内容及目前处理状况。

## 客诉报表

客诉问题处理报表、客诉责任归属报表、货品客诉统计表、被投诉部门统计表...

## 问题服务报表

处理人员问题/时数统计表、货品问题报表...客户/货品留言、客服处理留言、留言服务时间统计表...