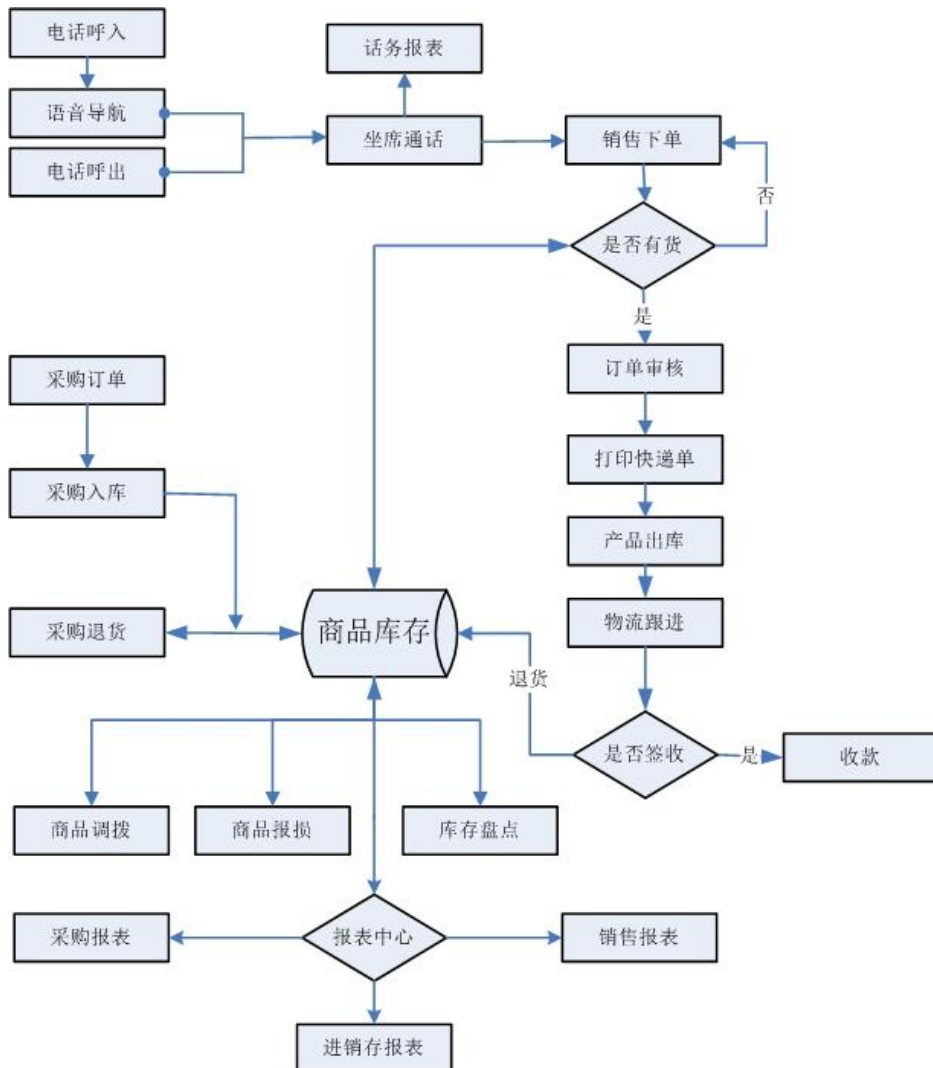
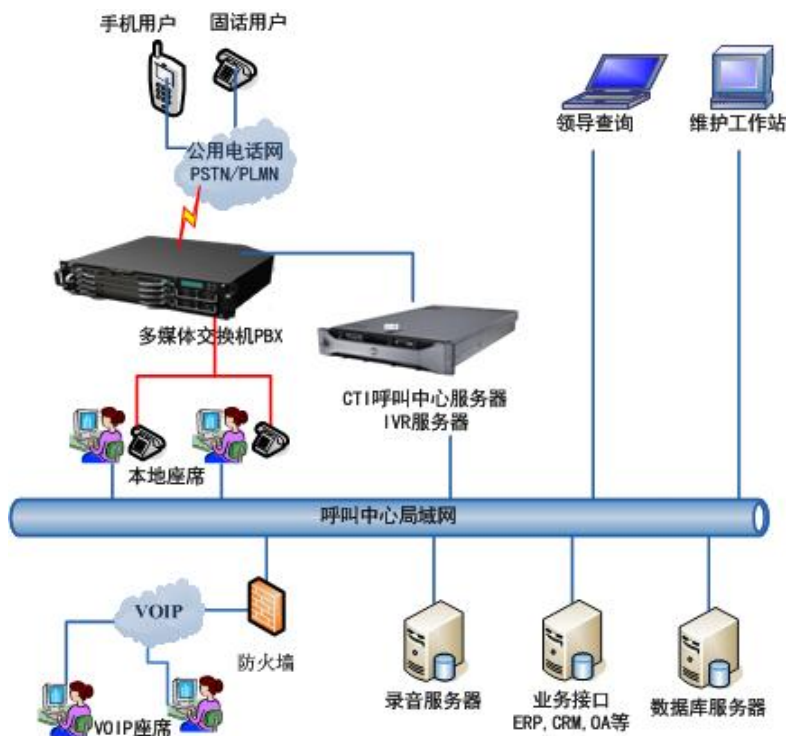


电视购物系统产品介绍

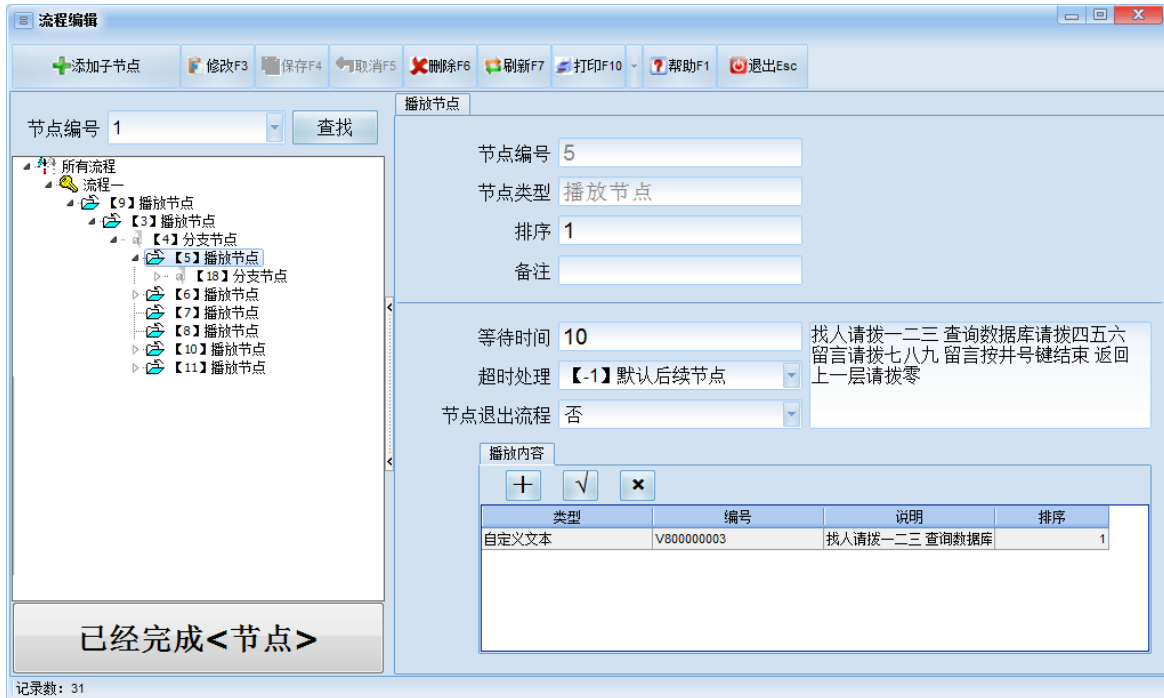
一、系统流程图



二、系统组网拓扑图



【IVR 语音导航】



提供对自助流程的控制。客户接通电话后，系统调用预先录制好的语音进行播放，作为系统和客户进行自助语音交流，引导客户进行操作，收集客户资料。根据具体业务的不同进入不同的业务流程，并提供与人工座席的灵活切换。根据业务的变化，可以实时修改和调整 IVR 流程。

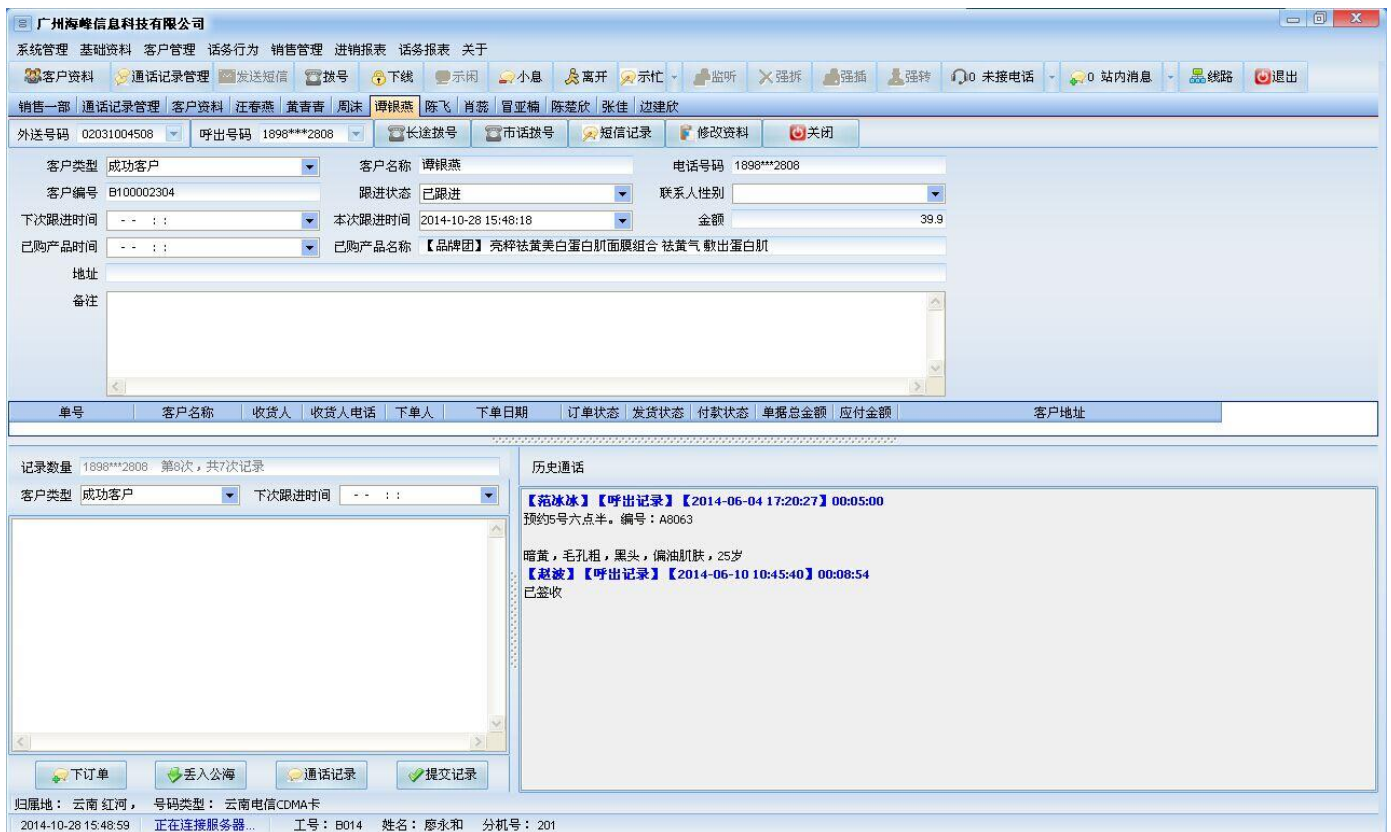
【客户管理】



客户资料是销售人员最基础的资料登记，以及公司积累的客户信息更合理的分配到对应的销售人员手中，合理利用资源。从而提高销售业绩。

权限控制，对于话务员隐藏客户电话号码的部分，防止客户资料外泄。

可以自定义客户基本资料字段。



当要对客户进行电话营销呼出的时候，可以选中客户的名单，然后直接点击“拨号”可以拨打客户的电话，客户的基本资料和之前的历史记录也会出现在界面上，让话务人员一目了然客户的信息，进行精准电销，提供效率。

【用户管理】



权限的控制，个性化设置等。

【主界面】

系统面板					
空闲 201 王健林	空闲 202 未上线	空闲 203 未上线	空闲 204 陈亚男	通话 205 范慧茵	空闲 206 未上线
通话 207 唐建玲	空闲 208 未上线	空闲 209 未上线	空闲 210 未上线	空闲 211 郑亚菲	空闲 212 未上线
空闲 213 未上线	空闲 214 未上线	空闲 215 钟轶洁	空闲 216 未上线	空闲 217 梁杰波	通话 301 王凤
空闲 302 陈玉玲	空闲 303 未上线	空闲 304 未上线	空闲 305 未上线	空闲 306 未上线	空闲 307 未上线
空闲 308 未上线	空闲 309 未上线	空闲 310 未上线	通话 311 廖文君	通话 312 张见	空闲 313 刘巧
空闲 314 未上线	空闲 315 未上线				

高层管理人员、部门主管等有权限的管理人员可以实时看到目前话务人员的在线通话情况。组长只能看到自己组的话务人员情况。

【人事资料】

工号	姓名	性别	部门	职务	状态	联系电话	学历	籍贯	民族
B011	郑 华	男	电话营销部	销售部长	在职				
B013	朱 和	男	电话一部	销售经理	在职				
B014	廖 和	男	电话二部	销售经理	离职				
B015	徐 华	男	电话二部	销售经理	在职				
B016	黄 华	男	电话三部	销售经理	在职				
B021	刘 刘	女	电话一部	销售员	在职				
B022	钟 木	男	电话一部	销售员	离职				
B023	王 鸣	男	电话一部	销售员	离职				
B024	朱 家	女	电话一部	销售员	在职				
B025	刘 刘	女	电话二部	销售员	在职				
B026	谭 花	女	电话二部	销售员	在职				
B027	任 琴	女	电话二部	销售员	在职				
B028	梁 令	女	电话二部	销售员	在职				
B029	卢 霜	女	电话二部	销售员	在职				
B030	赵 赵	男	电话二部	销售员	在职				
B031	范 范	女	电话二部	销售员	在职				
B032	崔 灵	女	电话二部	销售员	在职				
B033	李 斌	男	电话三部	销售员	在职				
B034	刘 雷	男	电话三部	销售员	在职				
B035	黎 霜	女	电话三部	销售员	在职				
B036	伍 凤	女	电话三部	销售员	在职				
B037	邓 无	男	电话三部	销售员	在职				
B038	王 王	女	电话三部	销售员	在职				
B039	丘 尔	女	电话三部	销售员	在职				

人事基本信息管理。

【通话记录管理】

通话记录管理

客户类型: 全部记录

开始时间: 2014-10-01 00:00:01

结束时间: 2014-10-16 23:59:59

客户编号	客户名称	电话号码	通话内容	通话时长-按秒统计	员工姓名	呼叫方向	开始
B100023070	赵紫刚	1388****4683	需要考虑客户	55	王玲	呼出记录	2014-10-12
B100015416	张瑾	1862****2774		0	刘艳	呼出记录	2014-10-12
B100015826	明星	1859****9085	不是本人	54	李青娟	呼出记录	2014-10-12
B100023075	张婷	1583****6094		0	王玲	呼出记录	2014-10-12
B100015372	龚瑜	1892****8414		0	刘艳	呼出记录	2014-10-12
B100025529	崔岚	1303****5288	需要考虑客户	16	刘建国	呼出记录	2014-10-12
B100023089	张雪迎	1351****4056		0	王玲	呼出记录	2014-10-12
B100015837	顾莉	1387****3362		0	李青娟	呼出记录	2014-10-12
B100025537	胡建英	1891****2815		0	刘建国	呼出记录	2014-10-12
B100025541	罗菊芦	1879****5104		0	刘建国	呼出记录	2014-10-12
B100015866	余倩英	1869****5625		0	李青娟	呼出记录	2014-10-12
B100023099	李欢	1534****0470		0	王玲	呼出记录	2014-10-12
B100015357	凌云	1891****1540	无法正常沟通客户	26	刘艳	呼出记录	2014-10-12
B100023066	晋方方	1384****6071	需要考虑客户	0	王玲	跟进记录	2014-10-12
B100023103	薛中鑫	1524****8010	需要考虑客户	38	王玲	呼出记录	2014-10-12
B100015325	何飞蛟	1861****4386		0	刘艳	呼出记录	2014-10-12
B100015311	刘萃	1892****9072		0	刘艳	呼出记录	2014-10-12
B100025503	任静	1851****2056	无法正常沟通客户	0	刘建国	跟进记录	2014-10-12
B100025546	李晓东	1323****3782	需要考虑客户	49	刘建国	呼出记录	2014-10-12
B100015310	徐红莉	1333****8693		0	刘艳	呼出记录	2014-10-12
B100015416	张瑾	1862****2774		0	刘艳	呼出记录	2014-10-12
B100025508	吴倩雯	1397****5430	无法正常沟通客户	0	刘建国	跟进记录	2014-10-12
B100025552	陈桃	1333****1629		0	刘建国	呼出记录	2014-10-12
B100015867	陈娅娅	1391****1155	效果还行,最近皮肤有点过敏	102	李青娟	呼出记录	2014-10-12
B100025517	张欣悦	1871****7441	需要考虑客户	0	刘建国	跟进记录	2014-10-12
B100015277	滕宇	1828****2841		1	刘艳	呼入已接	2014-10-12
B100025556	李晓宇	1331****5735		0	刘建国	呼出记录	2014-10-12
B100015277	滕宇	1828****2841		0	刘艳	呼出记录	2014-10-12

记录数: 7750 修改后重新查询

呼入已接 呼入未接 呼出记录 跟进记录

通话内容: 【李青娟】呼出记录【2014-10-12 11:28:52】00:01:42
效果还行,最近皮肤有点过敏,什么都不用

话务人员可以查询自己的记录，组长可以查看所在组人员的情况。可以听取录音（听录音方式有：电话机听取、PC耳机或音箱听取、下载到本地播放）。

【来电弹屏】

章晓春

短信记录 修改资料 关闭

客户类型: 需要考虑客户 客户名称: 章晓春 电话号码: 1874****8831

客户编号: B100023380 跟进状态: 已跟进 联系人性别: []

下次跟进时间: -- : -- : 本次跟进时间: 2014-10-28 15:46:39 金额: 229

已购产品时间: 2013-4-24 12:57:57 已购产品名称: 包邮 专柜正品 瑾泉 新生乳清 活颜普露110ml 补水 抗皱 化妆品_1_(由于商品较多_其余商品请

地址: []

备注: []

记录数量: 1874****8831 第5次,共4次记录

客户类型: 需要考虑客户 下次跟进时间: -- : -- :

历史通话

【刘建国】【跟进记录】【2014-10-09 17:47:53】00:00:00
无法正常沟通客户

【刘建国】【跟进记录】【2014-10-12 11:59:27】00:00:00
需要考虑客户

下单 丢入公海 通话记录 提交记录

归属地: 黑龙江 哈尔滨, 号码类型: 移动187卡

客户呼入来电会弹出软件界面，如果是已经保存有的客户，界面上带出客户的基本资料和历史通话记录内容；如果是新客户，则话务人员可以录入保存，下次呼入呼出的时候，看到客户的基本资料。

【话务报表】

员工工号	员工姓名	总通话时长	总通话次数	平均通话时长	呼出记录时长	呼入已接时长	呼入已接次数	呼出记录次数	呼入未接次数	接通率%
B037	邓小妮	00:03:39	6	00:00:24	00:03:19	00:00:20	1	3	0	66.67
B027	任小琴	00:31:24	2	00:15:42	00:31:24	00:00:00	0	2	0	100.00
B016	黄伟	00:48:08	57	00:00:33	00:47:38	00:00:30	1	13	3	24.56
B035	黎明媚	01:31:50	33	00:02:52	01:31:50	00:00:00	0	20	1	60.61
B024	朱青家	02:28:48	255	00:00:35	02:28:48	00:00:00	0	90	0	35.29
B031	范冰	02:44:43	490	00:00:11	02:44:23	00:00:20	1	70	3	14.49
B030	赵波	02:46:06	7	00:23:43	02:46:06	00:00:00	0	7	0	100.00
B036	伍福凤	03:17:48	20	00:07:19	03:17:48	00:00:00	0	15	0	75.00
B028	梁玲玲	04:18:45	44	00:04:27	04:18:45	00:00:00	0	25	1	56.82
B025	刘艳	04:25:21	1015	00:00:15	04:24:26	00:00:55	4	155	2	15.66
B029	卢娟娟	04:47:49	279	00:00:58	04:47:43	00:00:06	1	101	0	36.56
B042	李青娟	05:19:26	1023	00:00:14	05:19:23	00:00:03	2	200	5	19.75
B033	李斌斌	05:20:29	35	00:06:49	05:20:29	00:00:00	0	27	0	77.14
B038	王玲	10:09:00	1054	00:00:22	10:07:50	00:01:10	6	387	5	37.29
B056	梅雪平	10:46:05	767	00:00:49	10:46:05	00:00:00	0	276	2	35.98
B032	崔志灵	11:46:40	39	00:18:07	11:46:40	00:00:00	0	39	0	100.00
B034	刘建国	11:50:32	829	00:00:33	11:50:32	00:00:00	0	342	2	41.25

记录数: 17 呼入已接 呼入未接 呼出记录

【知识库管理】

标题	关键字	类别	类型	操作时间	文件路径	内容	录入人工号	录入人姓
呼叫中心说明书--班组		word文件	word文件	2014-10-9 11:17:15	word文件\呼叫中心说		B049	王伟峰
激励销售		视频文件	视频文件	2014-10-15 21:38:32	视频文件\后来.DAT		B049	王伟峰

记录数: 2

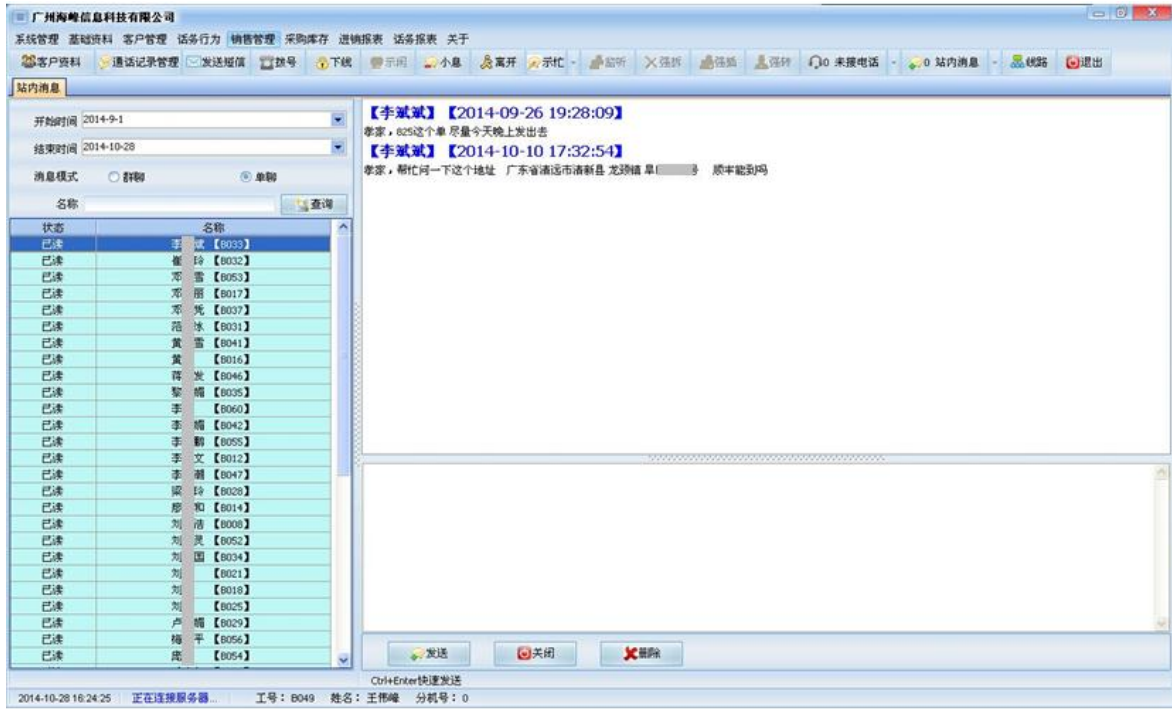
2014-10-28 15:50:09 正在连接服务器 工号: B014 姓名: 廖永和 分机号: 201

存放产品信息、话务沟通技巧、公司的相关文件等，方便话务人员培训、自学及新入职的员工尽快进入状态。

支持分类管理；

支持 OFFICE 文件附件和视频文件直接打开。

【站内信息】



可以对某个人或组发信息和通知。
也可以用在公司发公告或通知等。

【销售订单】



实施查询订单的审核、发货、是否签收情况。
也可以查到快递物流的跟踪情况。

【销售报表】

个人销售综合汇总

查询F7 定位 过滤F9 打印F10 设置F12 帮助F1 退出Esc

工号	姓名	部门	职务	总下单单数	总下单金额	下订单单数	下订单金额	已付款单数	已付款金额	发货途中单数	发货途中金额	无效订单单数	订单无效金额
B031	范冰	电话二部	销售员	2	25000.00	0	0.00	2	25000.00	0	0.00	0	0.00
B033	李斌斌	电话三部	销售员	2	27901.00	0	0.00	2	27901.00	0	0.00	0	0.00

记录数：2

个人销售提成汇总

查询F7 定位 过滤F9 打印F10 设置F12 帮助F1 退出Esc

工号	姓名	部门	职务	销售单数	销售金额	销售提成	管理金额	管理提成	奖励金额	惩罚金额	合计金额
B011	郑文华	电话营销部	销售部长	0	0.00	0.00	52901.00	2645.05	0.00	0.00	2645.05
B015	徐才华	电话二部	销售经理	0	0.00	0.00	25000.00	1000.00	0.00	0.00	1000.00
B016	黄伟	电话三部	销售经理	0	0.00	0.00	27901.00	1116.04	0.00	0.00	1116.04
B031	范冰	电话二部	销售员	2	25000.00	2000.00	0.00	0.00	100.00	0.00	2100.00
B033	李斌斌	电话三部	销售员	2	27901.00	2232.08	0.00	0.00	0.00	50.00	2182.08

记录数：5

【采购管理】

采购入库单

单号 CI20141016_000003 已审核

主供应商 华文护肤 入库仓库 广州总部 付款日期

单据金额 1300000.00 已付金额 原始单号

备注

序号	商品编号	商品名称	规格	包装单位	实时库存	商品数量	进货价	进货金额	零售价	零售金额	产品有效期	备注
1	HF009	七白花雪颜焕肤		支	300.00	100.00	1000.00	100000.00	2065.00	206500.00		
2	HF005	七白花雪颜焕肤		支	600.00	100.00	1000.00	100000.00	1128.00	112800.00		
3	HF008	七白花雪颜焕肤		支	200.00	100.00	1000.00	100000.00	2378.00	237800.00		
4	HF006	七白花雪颜焕肤		支	200.00	100.00	1000.00	100000.00	2169.00	216900.00		
5	HF007	七白花雪颜焕肤		支	200.00	100.00	1000.00	100000.00	2539.00	253900.00		
6	HF013	雪绒花根致水		支	200.00	100.00	1000.00	100000.00	1756.00	175600.00		
7	HF012	雪绒花根致水		支	200.00	100.00	1000.00	100000.00	2819.00	281900.00		
8	HF011	雪绒花根致水		支	200.00	100.00	1000.00	100000.00	1210.00	121000.00		
9	HF002	银杏无痕痘胶		支	100.00	100.00	1000.00	100000.00	2148.00	214800.00		
10	HF003	银杏无痕痘胶		支	100.00	100.00	1000.00	100000.00	2288.00	228800.00		
11	HF019	鸢尾花弹力紧		支	100.00	100.00	1000.00	100000.00	3085.00	308500.00		
12	HF016	鸢尾花弹力紧		支	100.00	100.00	1000.00	100000.00	2138.00	213800.00		
13	HF018	鸢尾花弹力紧		支	100.00	100.00	1000.00	100000.00	2888.00	288800.00		

记录数: 13 制单人 王伟峰 制单日期 2014-10-16 11:18:37 审核人 王伟峰 审核日期 2014-10-16 11:18:49 录入<商品数量>后 按Enter键继续添加

【仓库管理】

仓库报损单

单号 SB20141016_000001 已审核

报损仓库 广州总部 单据金额 134900.00

备注

序号	商品编号	商品名称	规格	包装单位	实时库存	商品数量	进货价	进货金额	零售价	零售金额	备注
1	HF010	七白花雪颜焕肤		支	80.00	20.00	0.00	0.00	2988.00	59760.00	
2	HF009	七白花雪颜焕肤		支	280.00	20.00	0.00	0.00	2065.00	41300.00	
3	HF005	七白花雪颜焕肤		支	570.00	30.00	0.00	0.00	1128.00	33840.00	

记录数: 3 制单人 王伟峰 制单日期 2014-10-16 11:20:13 审核人 王伟峰 审核日期 2014-10-16 11:20:22

盘点录入单

单号 PI20141016_000001 未审核

盘点批号 PS20141016_0000001 盘点仓库 广州总部

备注

序号	商品编号	商品名称	规格	包装单位	实盘数量	电脑库存	差异数量	进货价	进货金额	零售价	零售金额	备注
1	HF010	七白花雪替换		支	400.00	80.00	320.00	0.00	0.00	2988.00	1195200.00	
2	HF009	七白花雪替换		支	400.00	280.00	120.00	0.00	0.00	2065.00	826000.00	
3	HF005	七白花雪替换		支	0.00	570.00	-570.00	0.00	0.00	1128.00	0.00	
4	HF008	七白花雪替换		支	0.00	200.00	-200.00	0.00	0.00	2378.00	0.00	
5	HF006	七白花雪替换		支	0.00	200.00	-200.00	0.00	0.00	2169.00	0.00	
6	HF007	七白花雪替换		支	0.00	200.00	-200.00	0.00	0.00	2539.00	0.00	
7	QB005	祛斑补水套装		礼盒	500.00	0.00	500.00	0.00	0.00	99.00	49500.00	
8	QB006	祛斑超级升级		礼盒	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	99.00	0.00	
9	QB004	祛斑加强套装		礼盒	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7968.00	0.00	
10	QB001	祛斑轻度套装		礼盒	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3908.00	0.00	

记录数: 10 制单人 王伟峰 制单日期 2014-10-16 11:21:30 录入<实盘数量>后 按Enter键继续添加

【进销存明细报表】

商品进销存明细报表

仓库: [选择] 开始时间: 2014-10-01 结束时间: 2014-10-31

日期	商品编号	商品名称	采购数量	采购金额	入库数量	入库金额	退货数量	退货金额	冲红数量	冲红金额	报损出库数量	报损
2014-10-16	HF002	银杏无痕痘胶	0.00	0.00	100.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2014-10-16	HF003	银杏无痕痘胶	0.00	0.00	100.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2014-10-16	HF004	银杏净痘无痕	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2014-10-16	HF005	七白花雪替换	0.00	0.00	600.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	30.00
2014-10-16	HF006	七白花雪替换	0.00	0.00	200.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2014-10-16	HF007	七白花雪替换	0.00	0.00	200.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2014-10-16	HF008	七白花雪替换	0.00	0.00	200.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2014-10-16	HF009	七白花雪替换	0.00	0.00	300.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00
2014-10-16	HF010	七白花雪替换	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00
2014-10-16	HF011	雪域花极致水	0.00	0.00	200.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2014-10-16	HF012	雪域花极致水	0.00	0.00	200.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2014-10-16	HF013	雪域花极致水	0.00	0.00	200.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2014-10-16	HF014	雪域花极致水	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2014-10-16	HF016	蓝尾花弹力素	0.00	0.00	100.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2014-10-16	HF018	蓝尾花弹力素	0.00	0.00	100.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2014-10-16	HF019	蓝尾花弹力素	0.00	0.00	100.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

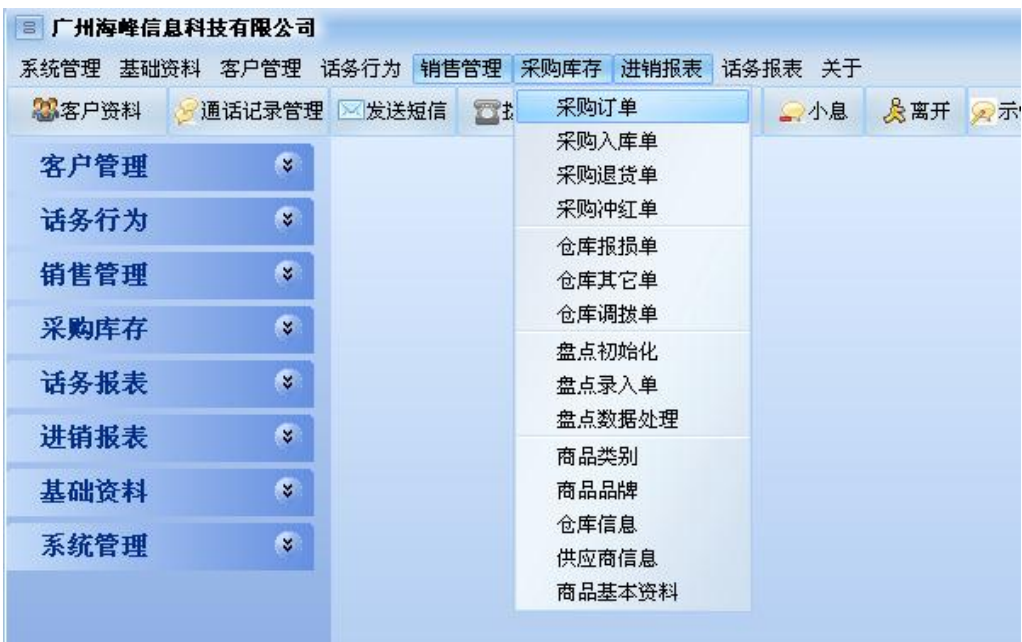
记录数: 16

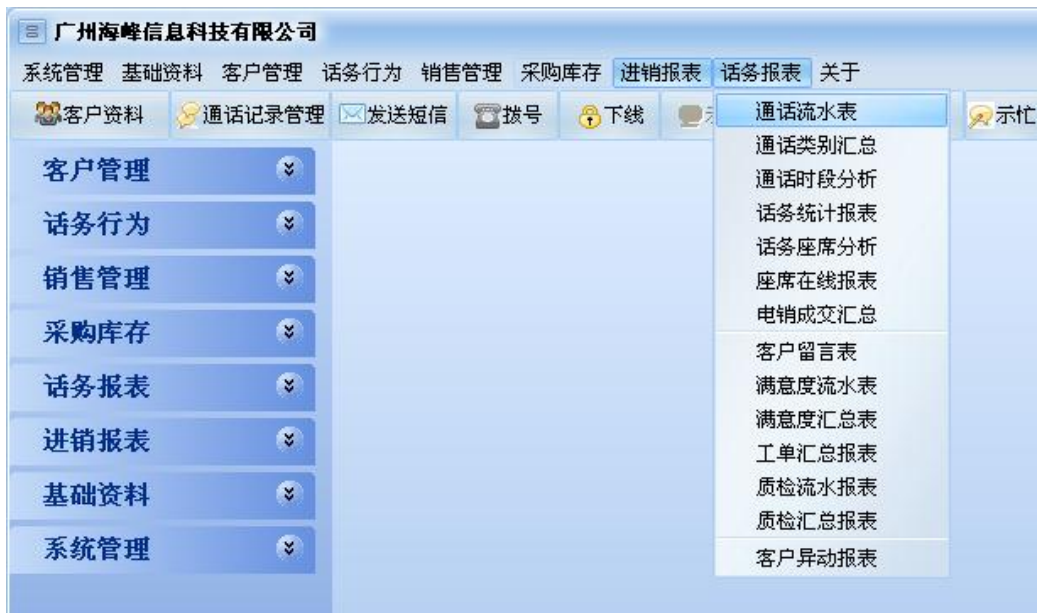
商品进销存汇总表

商品编号	商品名称	期初数量	采购数量	采购金额	仓库异动数量	仓库异动金额	销售数量	销售金额	结存数量	结存金额	类别	品牌
HF002	银杏无痕痘胶	0.00	100.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	100000.00	护肤品	胸白金
HF003	银杏无痕痘胶	0.00	100.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	100000.00	护肤品	胸白金
HF004	银杏净痘无痕	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	护肤品	胸白金
HF005	七白花雪替换	0.00	600.00	100000.00	-30.00	-33840.00	0.00	0.00	570.00	66160.00	护肤品	胸白金
HF006	七白花雪替换	0.00	200.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	200.00	100000.00	护肤品	胸白金
HF007	七白花雪替换	0.00	200.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	200.00	100000.00	护肤品	胸白金
HF008	七白花雪替换	0.00	200.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	200.00	100000.00	护肤品	胸白金
HF009	七白花雪替换	0.00	300.00	100000.00	-20.00	-41300.00	0.00	0.00	280.00	58700.00	护肤品	胸白金
HF010	七白花雪替换	0.00	100.00	0.00	-20.00	-59760.00	0.00	0.00	80.00	-59760.00	护肤品	胸白金
HF011	雪域花极致水	0.00	200.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	200.00	100000.00	护肤品	胸白金
HF012	雪域花极致水	0.00	200.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	200.00	100000.00	护肤品	胸白金
HF013	雪域花极致水	0.00	200.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	200.00	100000.00	护肤品	胸白金
HF014	雪域花极致水	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	护肤品	胸白金
HF016	蓝尾花弹力素	0.00	100.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	100000.00	护肤品	胸白金
HF018	蓝尾花弹力素	0.00	100.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	100000.00	护肤品	胸白金
HF019	蓝尾花弹力素	0.00	100.00	100000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	100000.00	护肤品	胸白金

记录数: 16

【菜单列表】





【语音硬件】

