

项目总体要求

1. 项目背景

因公司呼叫中心系统发展需要，为满足集团业务需求和完善工作流程闭环，实现收集、统计汇总服务情况、辅助数据分析等的流程管理功能。

现有平台不具备集团公司需要的可拓展性和信息化发展需要。结合呼叫中心业务的信息化需求情况和整体信息化发展规划方案，需要采购一款功能比较全面，可操作性和可扩展性强的工单管理系统和 SCRM 客户关系管理系统平台。

2. 项目目标

通过实施工单管理系统和 SCRM 客户关系管理系统平台，可把呼叫中心日常业务、协同等信息在单位的部门、群组、个人之间进行及时高效、有序可控、全程共享的沟通处理。提供协同工作、督办管理、订单管理、标签管理、日志查询、客户管理、会员管理、常用工具以及系统管理等应用模块，从而达到管理高效全面的管理效果。

工单管理系统和 SCRM 客户关系管理系统的总体目标是：“以先进的计算机和通信技术为主要手段，以实现企业关键办公应用为导向，搭建一个覆盖全公司的自动化办公信息平台。”通过网络技术，实现本单位移动办公、资源共享、高效协同的事务处理机制，为本公司建立一个即时有效的信息交流管道，建立高质量、高效率的信息网络，为领导提供一个方便有效的事件跟踪和监督手段，实现办公现代化、信息资源化、传输网络化和人性化管理。

建立集团客服中心 SCRM 客户关系管理体系：基于集团呼叫中心管控理念和思路，分析、设计满足广州酒家集团的客户关系管理体系。搭建支撑该管理系统的组织架构，明确客服部门及岗位职责并形成管控制度及流程体系文件。梳理客户关系管理流程及制度：根据客户关系管理业务运营特点，制定支撑日常运营的客户关系管理流程，包括订单管理、客户管理、会员管理、渠道管理、服务管理、配置管理、标签管理、数据图表等流程。并设计各流程中具体客服岗位的职责分工，明确在客户关系管理流程中的职责、操作规范。

- ✓ 规范工作流程。工单流程设计模块处理工单的流程管理，实现一个流程设计器；处理环节模块实现工单的新建、指派、领取、待办、协查、督办、处理、催单、查询等常见形式，并提供自定义处理接口。实现管理规范，流程制度化。
- ✓ 规范单位管理行为。通过工单管理系统的信息流程约束，规范管理过程，追求理想管理结果。提高效率、节约开支。通过工单管理系统的实施应用，可以使使用者的办公效率大大提高，人员沟通实时快捷，任务传递高效清晰，可以及时了解任务、工作的进度。
- ✓ 实现数据收集管理。通过 SCRM 客户关系管理系统提供的信息资料收集功能，通过系统日志管理，能够了解最重要的客户基本信息，及时处理客户请求，实现客户服务状况的动态查询等多项功能，帮助公司对不同的客户提供不同等级的服务，从而提升对核心客户的服务质量。
- ✓ 辅助数据分析。SCRM 客户关系管理系统以客户数据的管理为核心，利用信息科学技术，实现市场销售、服务等自动化，并建立一个客户信息的收集、管理、分析、利用的系统。通过数据记录、分析，能够了解最重要的客户动态，帮助集团实现以客户为中心的管理模式。

3. 项目范围

实施范围包含广州酒家集团股份有限公司所辖子公司及分公司（含参股公司），其中要求在使用过程中系统无并发数或用户数的限制。