

# 《呼叫中心的关键应用技术》

## 图书基本信息

书名：《呼叫中心的关键应用技术》

13位ISBN编号：9787563510610

10位ISBN编号：7563510613

出版时间：2005-1

出版社：北京邮电大学出版社

作者：李跃

页数：168

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《呼叫中心的关键应用技术》

## 内容概要

《呼叫中心的关键应用技术》结合呼叫中心的基本概念和发展趋势，对电信运营企业呼叫中心实际应用的 key 技术问题进行全面深入的探讨。全书由6章组成。前两章概要介绍了呼叫中心的概念、功能、发展及研究现状，分析了呼叫中心与客户关系管理的关系。第3-5章对呼叫中心的关键应用技术进行了重点研究，包括呼叫中心的分布、呼叫中心的功能及接入方式、呼叫中心的运营、绩效与管理。最后对我国电信运营企业呼叫中心建设与实施的具体情况进行了系统介绍。

# 《呼叫中心的关键应用技术》

## 作者简介

李跃，男，1959年9月生于天津，现任中国移动通信集团公司副总经理，教授级高工，北京邮电大学客座教授。自1976年参加工作以来，一直从事电信运营企业的技术及管理工作。历任天津长途电信局副局长、总工，天津邮电管理局副局长，天津移动通信公司总经理，中国移动通信集团公司筹备组临时党组成员、副组长。自2000年4月至今任中国移动通信集团公司党组成员、副总经理。2004年于香港理工大学获工商管理博士学位。

# 《呼叫中心的关键应用技术》

## 书籍目录

第1章 概述 1.1 呼叫中心综述 呼叫中心的概念 呼叫中心的功能特点 呼叫中心的体系结构 呼叫中心的规模分类 呼叫中心的应用 呼叫中心的技术演进与发展趋势 1.2 呼叫中心的相关研究 功能与流程 产业技术 内部优化 客户关系和人力资本管理 1.3 电信运营商呼叫中心的建设 当前存在的问题 呼叫中心对电信运营企业的重要意义第2章 呼叫中心与客户关系管理 2.1 新时代的营销理念 2.2 客户关系管理 2.3 呼叫中心和CRM的关系 2.4 电信运营企业CRM的关系第3章 呼叫中心的分布研究 3.1 研究意义与目标 3.2 影响因素与概念模型 3.3 研究变量与方法 3.4 有关分布问题的文献回顾 3.5 研究模型 3.6 计算过程及结果分析 3.7 对管理实践的意义 3.8 结论第4章 呼叫中心的功能与接入方式 4.1 呼叫中心的功能要求 4.2 营销信息推介模式 4.3 呼叫中心的接入方式和服务渠道第5章 呼叫中心的运营、绩效与管理 5.1 呼叫中心的运营管理与绩效 5.2 呼叫中心的管理第6章 电信运营商呼叫中心的建设与实施 6.1 电信运营商呼叫中心概述 6.2 建设目标与基本构架 6.3 呼叫中心的服务与业务功能 6.4 移动通信运营商的客户服务模型后记附录：Solver软件工具计算编程参考文献

# 《呼叫中心的关键应用技术》

## 编辑推荐

《呼叫中心的关键应用技术》适合从事呼叫中心研究、开发、建设及运营的广大技术人员阅读，对电信运营企业的管理者也有一定的参考作用。

# 《呼叫中心的关键应用技术》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)