

关于电话机器人的几个使用真相

产品名称	关于电话机器人的几个使用真相
公司名称	杭州黑斑马信息技术有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	杭州市滨江区长河街道滨和路1174号2层（托管：0043号）（注册地址）
联系电话	13386531520

产品详情

一、服务理念“诚信而专业和追求客户满意”的服务理念需要完善的服务组织、高效的服务流程和专业的服务人员来保证的。二、服务组织框架服务组织是以ITIL服务管理体系为框架建立的，并通过完善的组织、高效的流程和专业的服务人员来支撑服务理念。针对各种服务，建立了关键的控制流程，并进行限时处理。这些流程包括：故障申告处理和故障升级流程专业的的服务项目管理流程培训管理流程三、专业的服务人员分布在全国20多名的服务工程师团队，具有丰富的大型项目经验，和丰富的应用和产品咨询经验；经过讲师资格认证的专业的讲师队伍；广泛的合作伙伴中大量经过产品认证的工程师队伍。四、售后服务在基本型服务的基础上，针对客户的重要应用系统提供的更快速、更专业的“全天候”（每周7天每天24小时）的支持服务。以远程支持为主：专职的客服人员通过客户热线电话、网站、E-mail、msn等远程在线方式及时受理和响应各种客户服务请求，如咨询、建议、投诉和故障等，保证7×24小时的在线技术支持服务；客户可以通过网上客户服务系统查询当前或历史的服务请求记录；更快的故障升级机制和更严格的故障处理时限要求；免费提供软件的修补(Patch)版本；在不间断购买本标准服务的情况下免费提供小的升级版本介质；不定期电话或上门走访，了解客户使用我方产品与服务的情况；重要技术问题、问题的解决方案通告客户；通过各种在线渠道（电话、电子邮件、网站）提供产品的最新动态（重大BUG修正、新版本计划、新产品发布）等。五、个性化定制服务个性化定制服务以灵活多样的服务选项满足不同客户对关键应用系统的不同服务需求，服务选项有：大客户服务经理 指定具有丰富产品使用经验和客户服务经验、有较深技术背景、熟悉客户项目的技术工程师担任专门的大客户服务经理，强调服务的主动性，使服务更快捷、更有针对性、更富人性化。六、现场支持指派专业工程师到达用户现场提供技术支持服务，支持服务内容涵盖范围较广，包括但不限于以下种类：系统现场安装上线支持；现场升级支持；系统巡检与优化；系统移植和迁移服务；产品安装服务化。