

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                           |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----|
| 18                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 結合網際網路簡易 call center 實作                   |    |
| 指導教授                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 張瑞芬                                       | 博士 |
| 參與學生                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | u890829 洪廷松<br>u890832 劉家佑<br>u900842 黃偉倫 |    |
| 摘 要                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                           |    |
| <p>由於現代網路技術帶來的方便性以及地球村的關念，產業在最經濟的成本考量下，因此工廠不像是傳統一樣為單一廠房，任何的作業都在這個地點來工作；取代的是將產業分成多個部分，每部分找出能使其生產成本最經濟的地方進行生產，再將各半成品組合而成。所以各個半成品製造廠的聯絡因為距離遙達，如果使用傳統的電話將要支付龐大的國際電話費，但如能利用網路四通八達的技術便能節省不少的費用。</p> <p>傳統的接單作業都是靠著電話或是傳真來接單，由於網際網路的發展已相當普遍，也開始利用網路的方便性使用 email、www 的方法來接單，但是這樣的做法使得許多傳統不熟悉網路應用的人無法下單，因此會喪失原本已有的顧客群。對於這群熟悉電話卻不習慣於網路的人我們利用數據語音的技術使用他們熟悉的電話來從事作業，而在將類比訊號轉成數位的資訊的同時，資料的處理也變的更加容易。</p> <p>本次實做公司定位在傳統相機製造商，為因應數位潮流跨足數位相機市場，採取 ODM 外包的方式，在傳統相機市場的自我品牌下販售，打進數位相機的市場。</p> <p>功能如下：</p> <div><div><ul style="list-style-type: none"><li>● 顧客：<ul style="list-style-type: none"><li>電話/網路下單</li><li>電話/網路查詢訂單</li><li>電話語音客戶服務</li></ul></li><li>● 供應商<ul style="list-style-type: none"><li>電話/網路查詢購訂購單</li></ul></li></ul></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>● 管理者：<ul style="list-style-type: none"><li>電話/網路自動補貨</li><li>電話/網路自動催貨</li><li>顧客/供應商資料管理</li><li>訂單管理</li><li>電話/網路客服回覆</li></ul></li></ul></div></div> <p>本專題就是以上述實例來模擬 call center 在一般公司應用的實際情形。</p> |                                           |    |