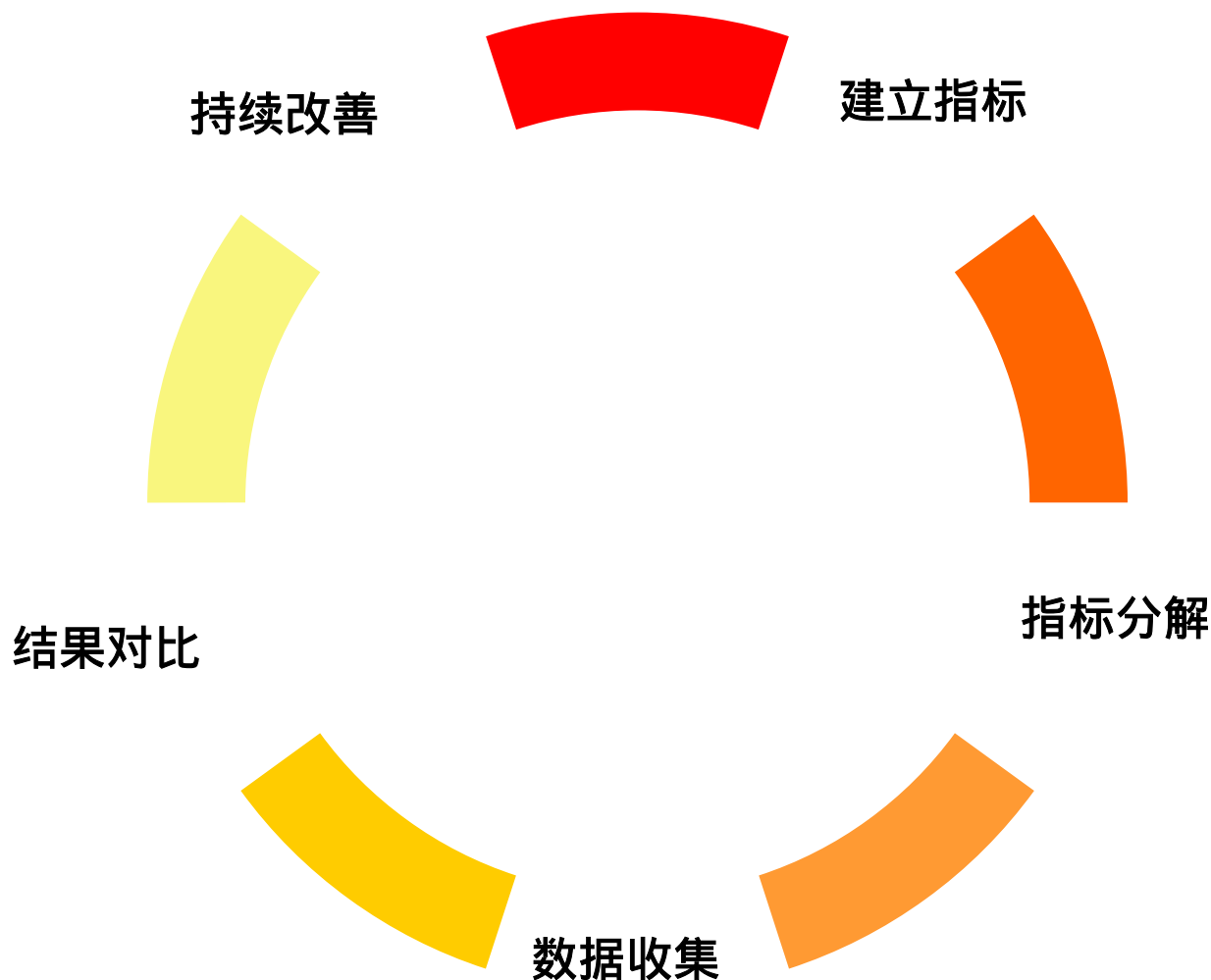


*LENOVO*中国 客户联络中心运作介绍

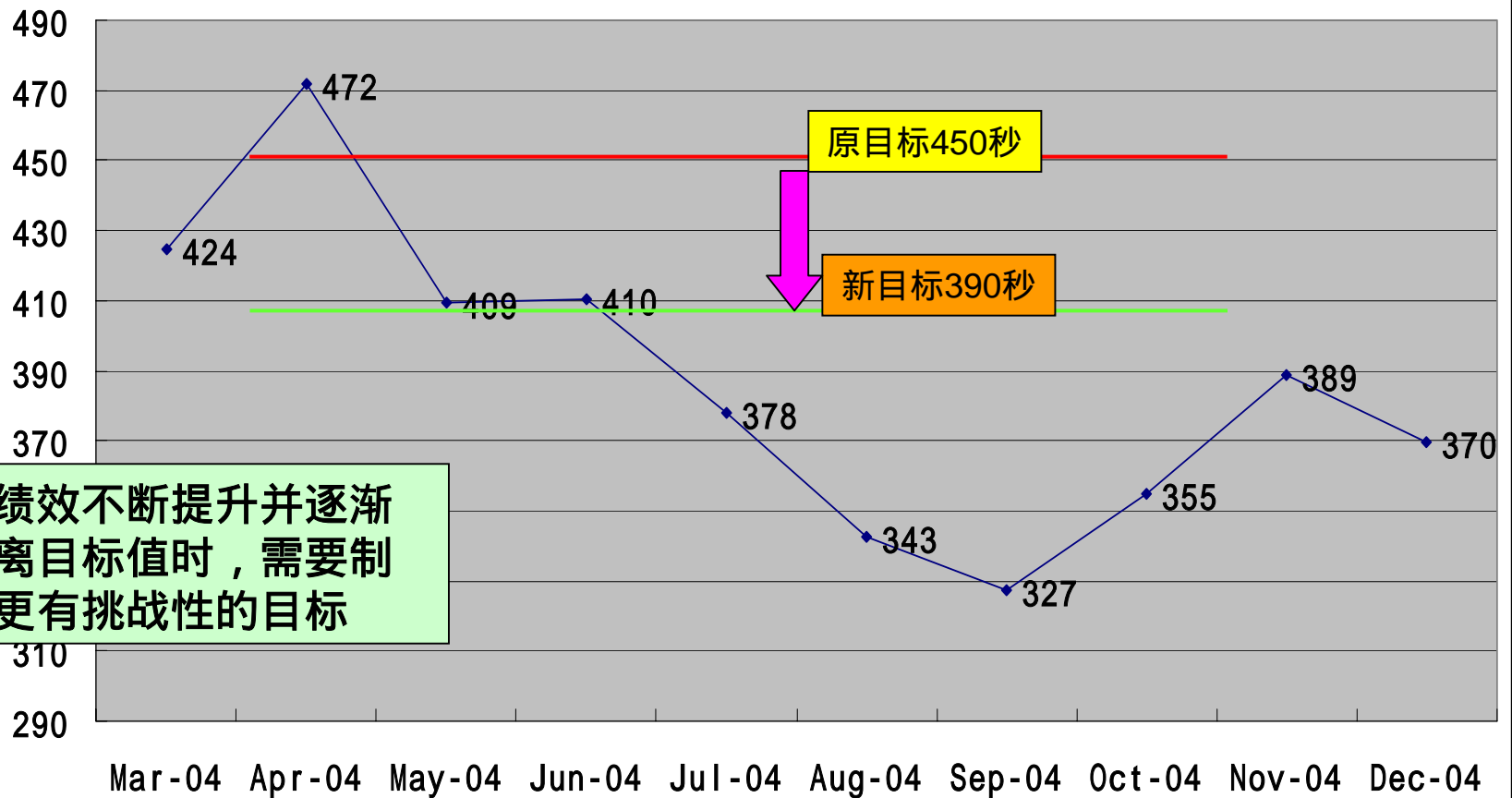
2006年4月

绩效管理过程



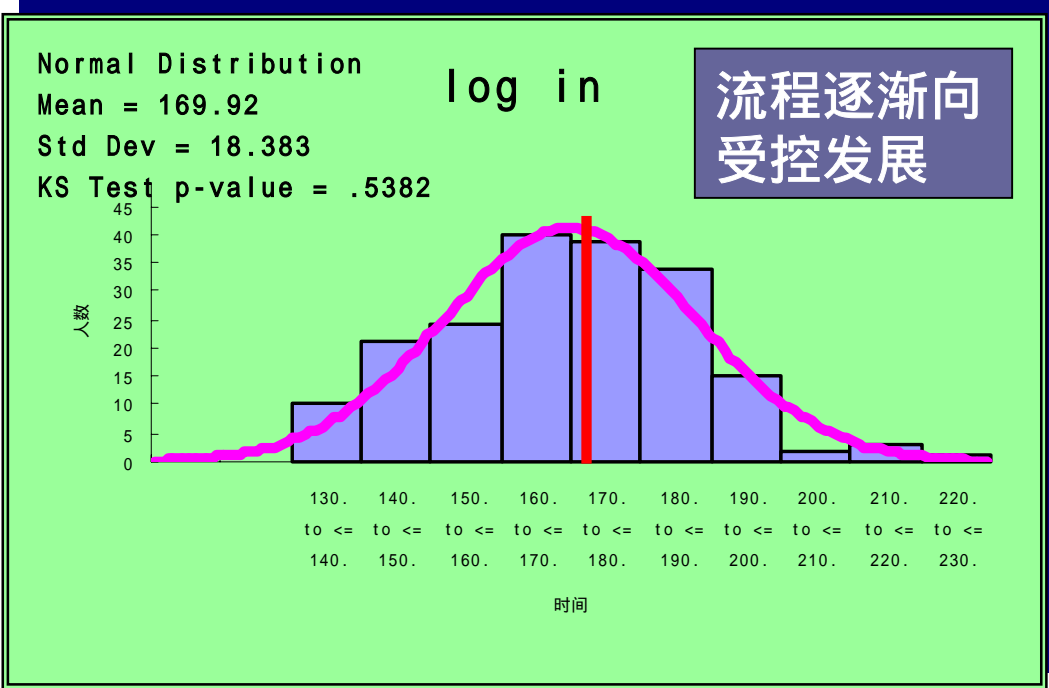
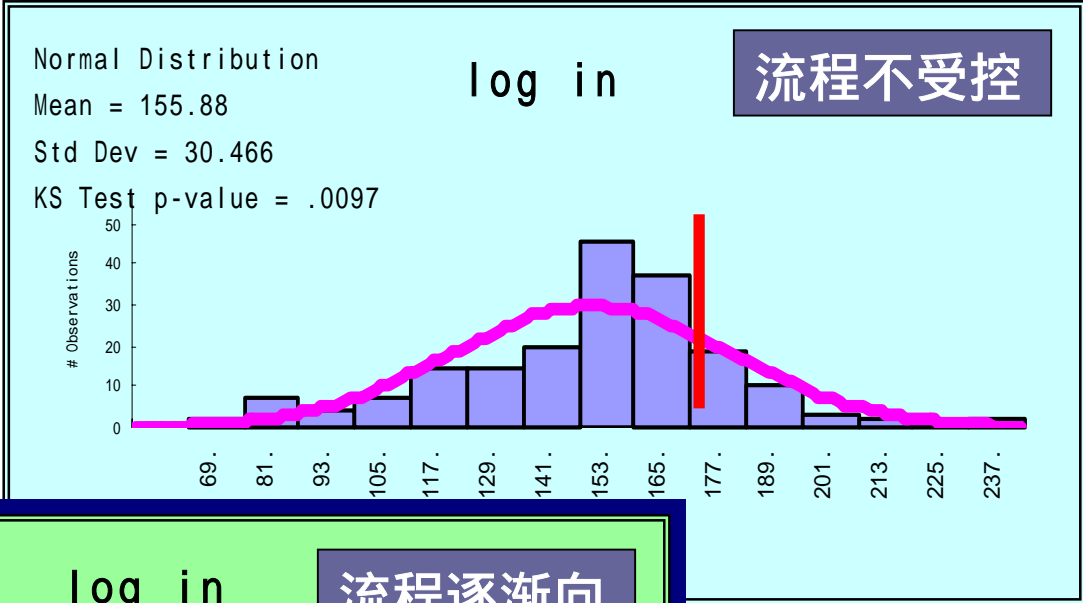
目标制定与修正

AHT变化图



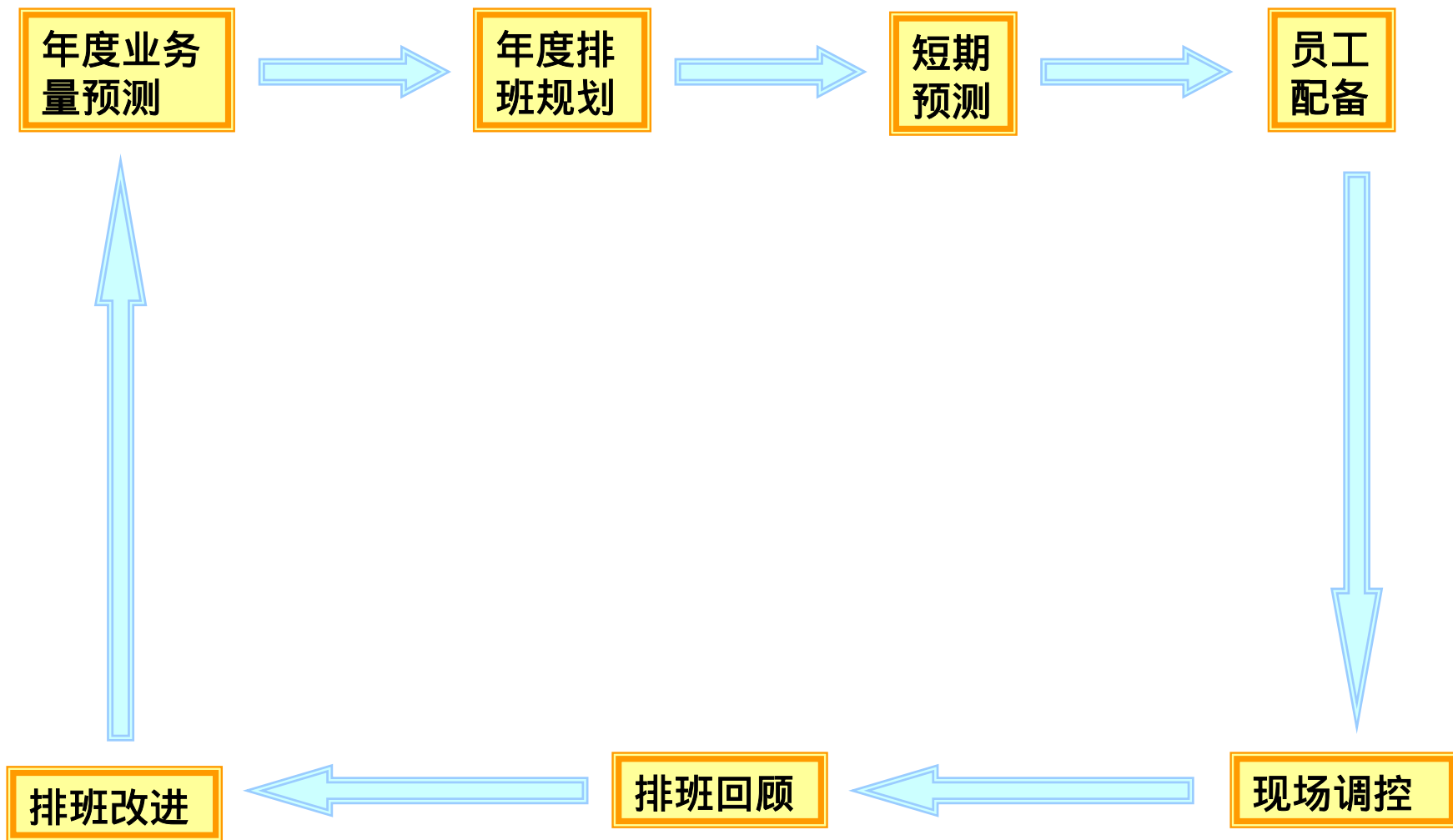
—●— AHT

流程管理



呼叫中心运作体系介绍

预测、人员安排及现场管理

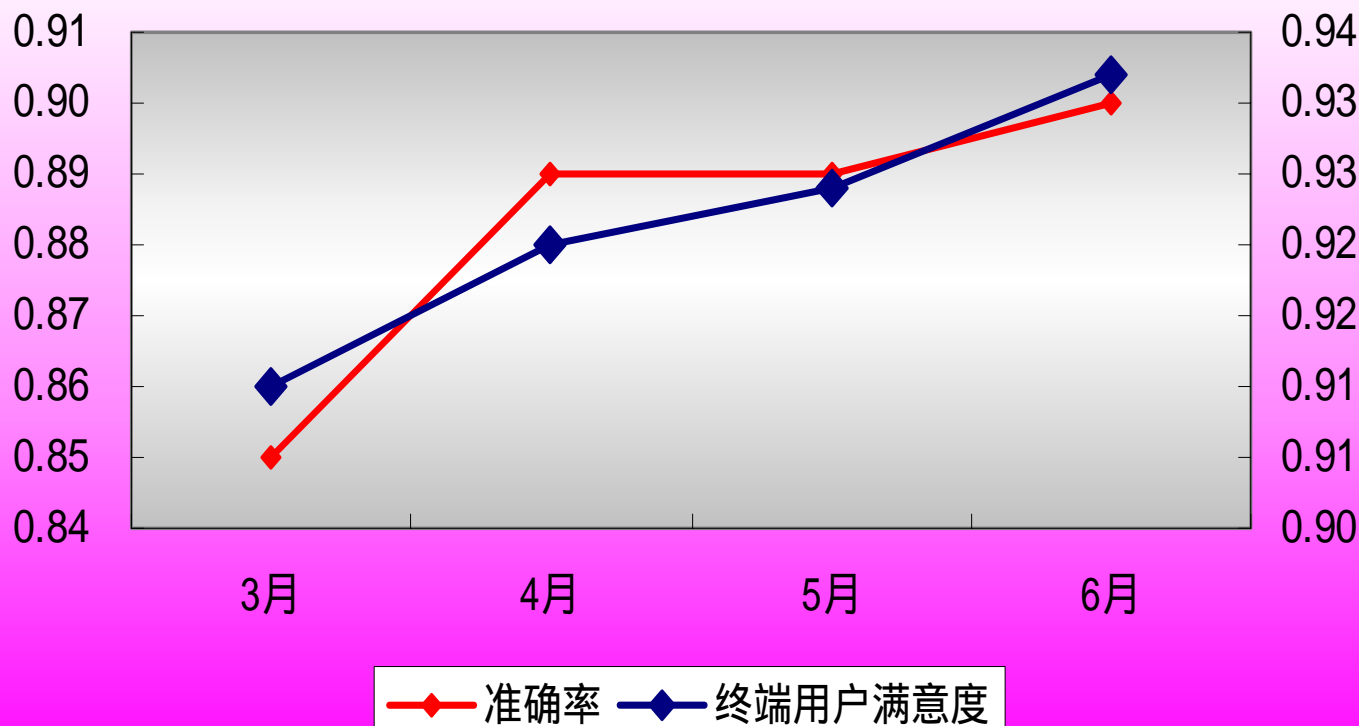


质量监控

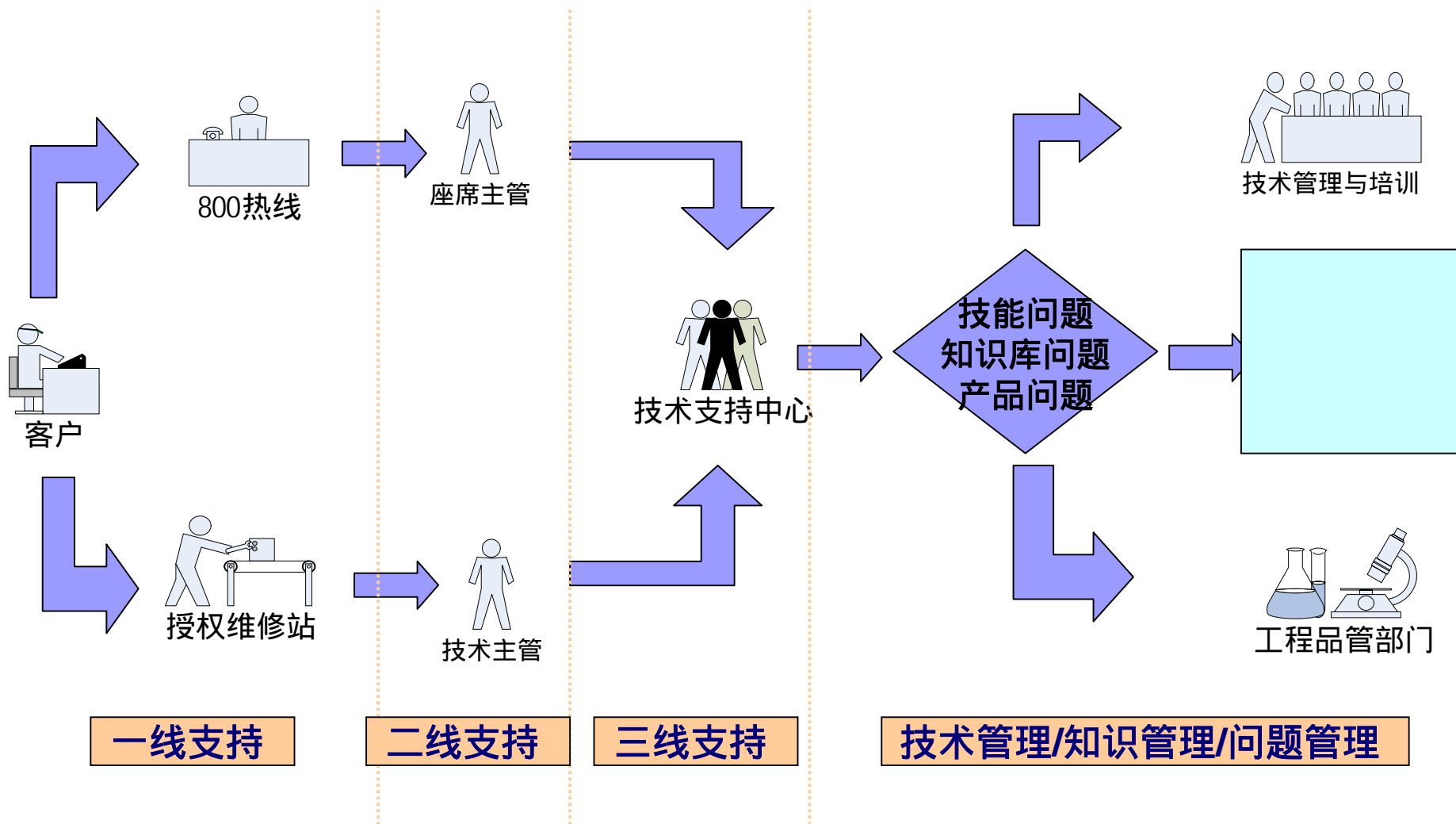


质量监控

准确率和终端用户满意度的关系



售后支持业务流程示意图



知识管理

维修站	CSR	技术支持处	SV					
				知识撰写				
								知识审核
								知识发布

谢谢大家！