



# eAuto汽车救援呼叫中心

银证软件  
www.dfsoft.cc

汽车进入家庭带动了汽车制造业的振兴，更以数倍的速度促进了汽车服务业的发展。私车的发展使得驾车人理念的迅速转变，市场急需以救援业务为主导的会员制服务体系。交通部 2001 年 298 号《关于道路运输业结构调整的若干意见》文件中指出：建立汽车维修救援服务网络，要以全国性或区域性汽车运输和维修企业为主体，以国省干线公路为依托，通过政府交通主管部门的积极引导，行业协会的牵线搭桥，逐步建立全国性汽车维修救援服务网络，以适应道路运输发展和轿车进入家庭的需要。

我公司推出《eAuto 汽车救援呼叫中心系统》正是迎合了市场的这一迫切需要，《eAuto 汽车救援呼叫中心系统》可以作为单一的系统服务于一个地区，也可以通过互网络搭建起数据集中、呼叫分散的区域性的、全国性的救援呼叫服务网络。我公司推出《eAuto 汽车救援呼叫中心系统》还可以和我公司的《eAuto 汽车租赁系统》联用，开展汽车租赁预定业务。

《eAuto 汽车救援呼叫中心系统》以客户（会员）管理为中心。该系统维护客户信息、客户车辆动态信息库，车辆保养、维护知识库、地名查询库和救援资源管理库等一系列信息，开通了电话、网页、短信等多种方式的咨询、维修和救援服务。

《eAuto 汽车救援呼叫中心系统》可以通过互联网和保险公司系统连接，随时了解车辆的保险信息。《eAuto 汽车救

援呼叫中心系统》也可以把功能纳入到我公司开发的《保险客户服务中心》中，由保险公司客户服务中心牵头提供汽车救援保险服务。

《eAuto 汽车救援呼叫中心系统》是我公司《汽车客户服务中心》的一个组成部分，客户可以在硬件平台不变的情况下，根据自己企业的需求，选择系统功能。





## 《eAuto 汽车救援呼叫中心系统》功能

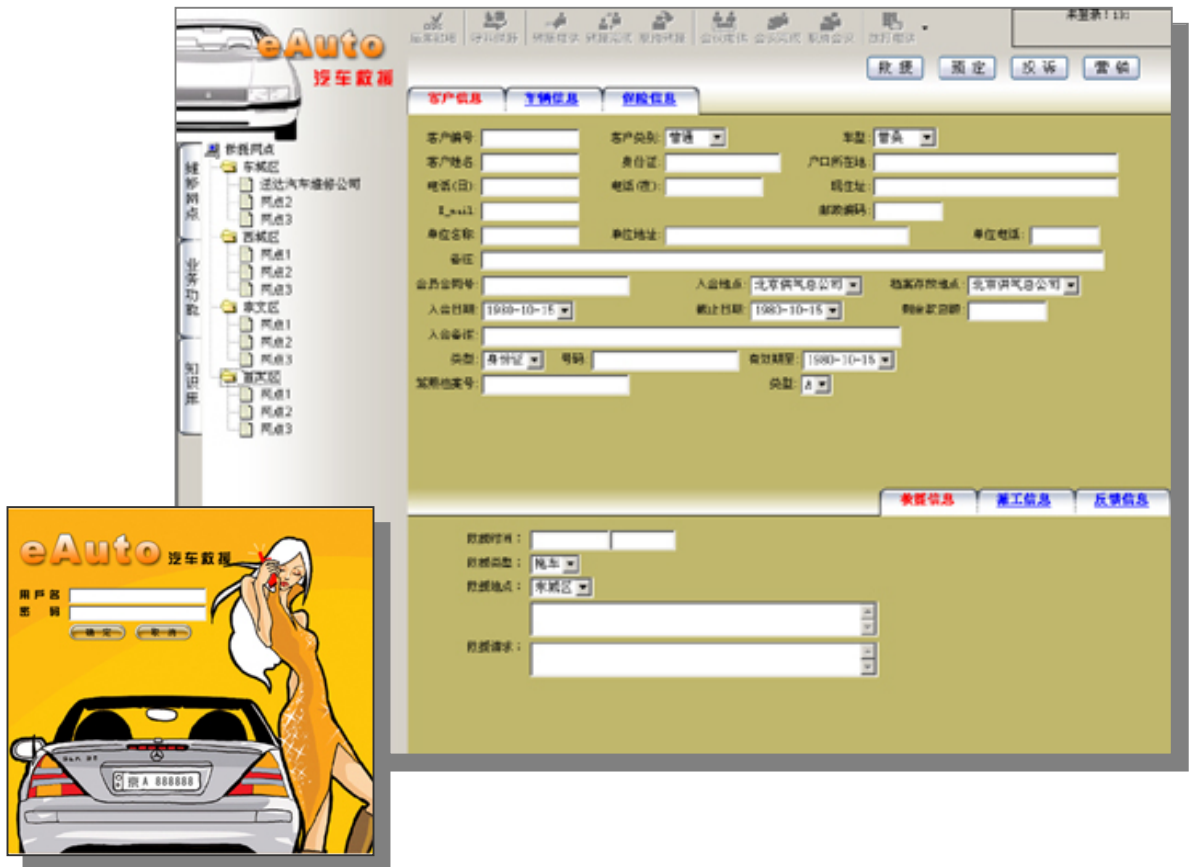
《eAuto 汽车救援呼叫中心系统》是呼叫中心在汽车救援领域的应用。系统提供 24 小时 × 365 天的服务。系统通过自动语音应答、人工座席应答、互联网页面应答等方式提供服务。系统提供 TTS 功能，客户可通过电话调听客户相关的文字信息。



- 客户管理：客户信息维护、客户车辆动态信息管理、客户服务信息管理
- 会员管理：会员入会信息登记、会员信息修改、退会管理、会员活动管理、会员积分管理
- 救援服务：救援受理、救援分派、救援信息登记、救援反馈信息收集
- 客户关怀：节假日问候、生日、喜庆问候
- 业务咨询：购车咨询、维修咨询、保险咨询、线路咨询
- 业务预定：维修预定、保养预定
- 市场调查：设计调查问卷、选择调查对象、自动调查、结果分析
- 投诉受理：受理投诉、处理投诉、投诉分析
- 统计分析：客户分析、市场分析、产品分析、服务分析
- 来电管理：客户信息来电显示、捕获客户信息、纪录服务信息
- 值机员管理：登入、登出、服务分组、工作效率记录分析
- 软电话：CTI 客户操作界面、接听、挂机、转机、会议等



## 《eAuto 汽车救援呼叫中心系统》用户界面



## 《eAuto 汽车救援呼叫中心系统》架构

呼叫中心是集计算机技术、电信技术为一体的系统，通常不论是系统建设还是日常维护，都需要有一定的技术基础。我公司考虑到用户的实际应用需求，研制了便于安装、维护的一体机系统。

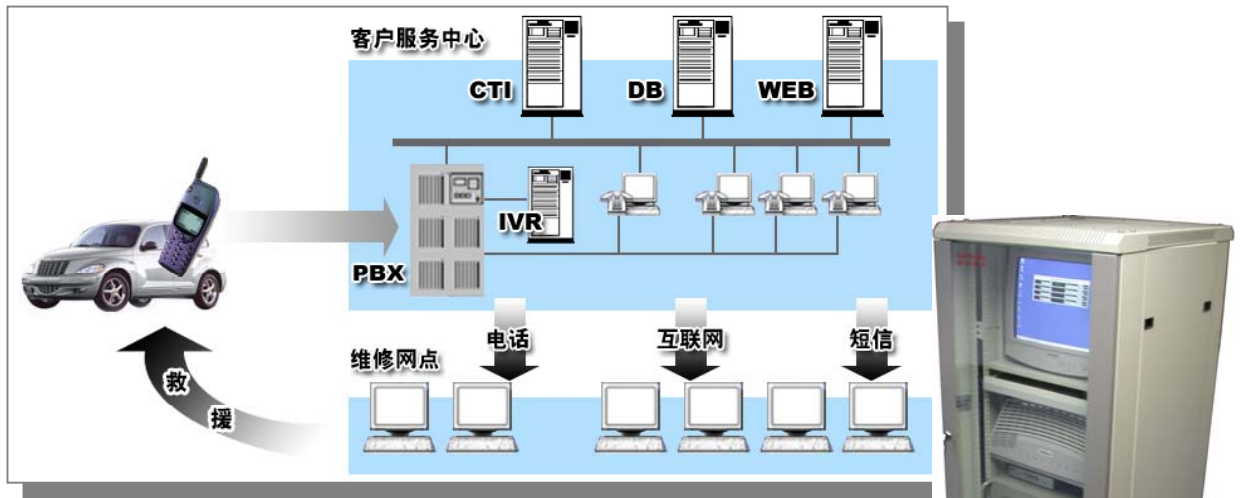
呼叫中心系统由 PBX、CTI 服务器、座席员服务系统、自动语音应答服务、Fax 服务器、手机短信子系统、应用服务器、数据服务等组成。

《eAuto 汽车救援呼叫中心系统》根据客户业务规模将应用服务器、CTI 服务器、数据库服务器等合为一台服务器。

**DF** 银证软件  
SOFT

银证软件开发有限公司  
南礼士路甲3号 海通大厦9层  
邮编：88000161

postmaster@dfsoft.cc



## 《eAuto 汽车救援呼叫中心系统》基本配置

外线：8 路      自动语音应答：4 路      人工座席：2-8 个

系统组件	选型	作用
交换机 (PBX)	西门子 318 com	8 条模拟线接入，支持 8 路语音呼入 4 路模拟分机，支持 4 路 IVR 系统 2-8 路数字分机，支持 8 个人工座席
语音自动应答 (IVR)	工控机 EnvoxIVR 系统平台 Dialogic 语音传真卡	4 路自动语音应答 支持统一消息处理，提供语音、传真、留言、 邮件的统一处理功能
电话与计算机集成系 统 (CTI)	CTI-LINK 一套	对人工座席的控制 对 IVR 系统的控制 智能路由转接 软电话功能 屏幕弹出客户信息 呼叫和数据同步转移 开放的接口 电话外拨
呼叫中心软件和客户 化		功能包括：软电话、来电管理、知识库、业 务咨询、座席管理、统计报表
客户信息管理系统		功能包括：客户信息收集、客户分析等
救援业务系统		功能包括：汽车救援管理、业务预定、会员 管理、投诉受理管理等