



网通大客户经理培训教材系列

大客户经理实用技术 及大客户管理系统操作

DA KEHU JINGLI SHIYONG JISHU
JI DA KEHU GUANLI XITONG CAOZUO

胡 民主编

山西出版集团
山西人民出版社

网通大客户经理培训教材系列

大客户经理实用技术 及大客户管理系统操作

DA KEHU JINGLI SHIYONG JISHU
JI DA KEHU GUANLI XITONG CAOZUO

胡 民 主 编

图书在版编目(CIP)数据

大客户经理实用技术及大客户管理系统操作 / 胡民主编. — 太原: 山西人民出版社, 2008.11

(网通大客户经理培训教材系列)

ISBN 978-7-203-06260-8

I. 大… II. 胡… III. 通信网—计算机管理系统—技术培训—教材 IV. F626.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 176780 号

大客户经理实用技术及大客户管理系统操作

主 编: 胡 民

责任编辑: 贺 权 徐晓宇

装帧设计: 谢 成

出 版 者: 山西出版集团·山西人民出版社

地 址: 太原市建设南路 21 号

邮 编: 030012

电 话: 0351-4922220 4955996 4956039

0351-4922127 (传真) 4956038 (邮购)

E - mail: sxskcb@163.com 发行部

sxskcb@126.com 总编室

网 址: www.sxskcb.com

经 销 者: 山西出版集团·山西人民出版社

承 印 者: 太原铁路局印刷厂

开 本: 889mm×1194mm 1/16

印 张: 37.25

字 数: 1000 千字

印 数: 1-2000 册

版 次: 2008 年 11 月 第 1 版

印 次: 2008 年 11 月 第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-203-06260-8

定 价: 80.00 元

如有印装质量问题请与本社联系调换

编委主任：胡 民

编委副主任：林 剑 赵建中 孙文静 耿 坚

编委成员：张建峰 王冬梅 王瑞斌 杨 飞

陈明捷 陈文波 辛丽华 樊生云

编审人员：

《大客户经理实用技术及大客户管理系统操作》

赵建中 杨桂林 刘 森

陈文波 孙 捷(大) 孙 捷(小)

王瑞斌 王俊钢

《大客户经理营销实务》

林 剑 杨 飞 王俊钢 辛丽华

陈明捷 李 华 樊生云

《大客户经理营销案例及营销技巧》

孙文静 张建峰 陈文波 辛丽华

胡 民 王冬梅 辛丽华

前 言

为了应对越来越激烈的电信市场竞争,我公司于2001年实行了全省大客户经理制。经过几年的发展,目前已经建立了全省大客户四级营销服务体系,客户理由几十人发展到几百人,但是对于负责客户开发、服务工作的客户经理,到底需要什么素质、能力,应具备的职业技能是什么,需要什么样的知识体系的支撑,职业生涯的前景如何,如何对自己的职业生涯进行合理定位,如何进行有意识的修炼以获得职业的成功等?这些都是客户经理应该经常思索的问题。省公司大客户服务中心编写的这一套客户经理培训资料,正是围绕这一思路编排的,希望能对客户经理解决这些问题有所启示。

本套资料由《大客户经理营销实务》、《大客户经理实用技术及大客户管理系统操作》、《大客户经理营销案例及营销技巧》组成。本套资料从2005年9月开始,省公司大客户服务中心的同志们利用业余时间,历时9个月编写完成,期间得到了省公司人力资源部、各市分公司大客户服务中心的大力支持,共同提供素材,多次参加讨论,并提出了许多有价值的修改意见,在此深表感谢!对于关心、关注和支持本套资料编写的单位和个人表示诚挚的谢意。

由于水平有限,本套资料还有很多缺陷,敬请各位专家和广大员工批评指正。

2006年7月20日

目 录

大客户经理实用技术手册

第一篇	语音篇	(3)
	无线市话业务	(3)
	集中用户交换机业务	(4)
	企业虚拟专网	(6)
	呼叫中心业务	(8)
	114 百业通信息服务	(14)
	交互式会议电话	(16)
	中继线出租业务	(17)
第二篇	数据篇	(19)
	数字数据网	(19)
	帧中继	(21)
	宽带综合业务数字网	(22)
	ADSL	(23)
	FTTX+LAN	(26)
	ADSL2+宽带接入技术	(28)
	企业虚拟专网	(28)
	MPLS-VPN 技术	(29)
	IDC 业务	(31)



软交换技术	(33)
下一代网络	(33)
企业短信平台	(34)
无线局域网通信技术	(35)
第三篇 传输篇	(37)
网元出租业务	(37)
SDH 光纤传输技术	(38)
城域综合传输网技术	(41)
无源光网络接入网	(43)
综合接入技术	(43)
智能光网络技术	(45)
多业务传输平台技术	(45)
DWDM 技术	(46)
第四篇 视频篇	(49)
网通神眼	(49)
视频通信技术	(52)
会议电视系统的构成	(53)
会议电视系统采用的协议	(53)
会议电视系统的组网方式	(54)
会议电视业务在 ATM 网络中传输	(55)
电路交换会议电视	(56)
包交换电视会议	(57)
H.323 终端的组成	(58)
IPTV-交互式网络电视	(61)

第五篇	智能网篇	(63)
	电话卡业务	(63)
	同振业务	(66)
	一号双机业务	(68)
	一号通业务	(69)
	800 电话业务	(71)
	4006 企业直线	(72)
	企业悦铃	(74)
第六篇	大客户特殊业务篇	(76)
	客户机房巡检业务	(76)
附 录		(87)
	信息技术常用词汇中英文对照	(87)

大客户经理操作系统手册

第一篇	概述	(103)
	系统概述	(103)
	术语与缩略语	(104)
第二篇	系统功能概述	(107)
	功能描述	(107)
	运行环境	(107)
第三篇	系统操作使用说明	(108)
	系统登录界面说明	(108)
	系统主界面说明	(109)

客户经理管理	(110)
客户信息管理	(120)
市场营销管理	(129)
销售管理	(134)
项目管理	(136)
资料库管理	(137)
一站业务管理	(140)
统计分析	(165)
服务管理	(220)
系统管理	(222)
大客户管理系统资料填写规范要求	(238)
大客户名单制管理规定	(238)
系统资料填写要求	(241)
其他要求	(242)

大客户经理

实用技术手册

第一篇

语音篇

无线市话业务

无线市话,即我们通常所称的“小灵通”业务。它采用先进的微蜂窝技术,以无线的方式接入本地电话网,使传统意义上的固定电话在无线网络覆盖的范围内可随身携带使用,随时随地接听、拨打本地、国内、国际及港澳台电话,是固定电话的延伸和补充。

一、基本功能

- (1) 来电显示和转移呼叫功能;
- (2) 具有震动、低声通话、拨号密码锁、来电档案、电话簿、闹钟叫醒等多种功能,能够收发中文短信息。
- (3) 可提供上网接口,实现无线拨号上网。
- (4) 可使用 200、201、800 以及 IP 电话等多种业务,使用方法与固定电话上使用没有区别。享受移动电话的功能,我们称它为“人人用得起的手机”。
- (5) 语音清晰。它采用数字信号编码技术,能提供高清晰的通话音质,音质可与固定电话媲美,使您的沟通效果更佳。
- (6) 绿色环保。“小灵通”手机辐射功率小,只有 10 毫瓦,仅为普通移动电话的 1/200。“小灵通”基站功率只有 0.5 瓦,所以“小灵通”堪称是绿色环保手机。
- (7) 手机时尚——“小灵通”手机本身具有话机轻巧耐用,时尚新潮,耗电量小,待机时间长等特点。

二、增值功能

客户可以通过众多内容提供商的网站定制笑话、短信游戏、新闻、天气预报等短信服务,或通过自己的

小灵通手机直接点播内容提供商的增值服务。

小灵通短信业务可以实现小灵通手机之间的短信互发,还可以通过特定网站及人工短信中心向小灵通手机发送个性短信,让真情迅即传递,让爱意更加浓郁。

1. 小灵通短信发送方式

(1)小灵通与小灵通之间,小灵通与联通、移动手机之间互发短信。

(2)通过“116123”发送。

(3)通过登录“龙城热线、三晋热线”网站在线发送。

2. 小灵通短信的互通范围

(1)山西省小灵通客户可与本省小灵通、网通北方十省小灵通、南方电信 21 省小灵通短信互通(即全国小灵通)互发短信。

(2)山西省小灵通客户与全国联通手机客户可互发短信。

(3)山西省小灵通客户与全国移动手机客户可互发短信。

3. 小灵通短信发送方法

(1)小灵通客户发短信给联通手机客户(包括本地网和长途)直接输入对方手机号码。

(2)小灵通客户发短信给移动手机客户(包括本地网和长途)直接输入对方手机号码。

(3)联通和移动客户(包括本地网和长途)发短信给小灵通用户:106+国内长途区号+小灵通电话号码。

三、小灵通收费方式

小灵通的通话费与固定电话相同,而且是单向收费,接听电话不收费。

四、疑难问题

1. 小灵通能否开通其他程控新业务?如呼叫等待、遇忙转移、三方通话等

可以。由于“小灵通”是以市话交换机作为交换设备的,因此凡是市话交换设备拥有的功能“小灵通”电话都可以开通。

2. 哪些人适合使用“小灵通”

●工薪阶层:由于小灵通通话低廉,并且实行单向收费,因此非常符合工薪阶层的需要,是“人人用得起的移动电话”。

●商务人士:对商务人士来说,在本地使用小灵通,更能节省话费。

●老人与孩子:小灵通电话的辐射仅为 10 毫瓦,电磁辐射极低,符合人们健康需求,有“绿色”产品的美称。

●追求时尚的年轻人:小灵通不仅因为话费低廉用得起,而且形状小巧,颜色丰富,款式多样,符合年轻人追求时尚的心理,在每个开通的城市都能引起持久风靡。

●经常在本地区活动的人:小灵通只在本地区的覆盖范围内使用,因此十分适合日常大部分时间都在本地区活动的人士使用。

集中用户交换机业务

一、业务介绍

集中式用户交换机(英文名 CENTREX)是数字程控交换机的一项新功能。它可将原先建立在用户端的小交换机纳入大网,即在用户端不装任何小交换机,而只是电话网公用交换机中调用一部分用户号码,通过

软件编号,使这些用户成为既可对外“分散交换”,又可对内“集中交换”的分机用户群。这里,有形的小交换机实际上并不存在,而只是保留了小交换机所具有的基本功能。

二、优势

- (1)Centrex 业务组网灵活:能非常方便地增加或减少容量,以适应通信要求的变化;
- (2)Centrex 系统的用户除了一个公用电话号码外,还有一个分机号码供内部使用。
- (3)Centrex 用户能申请使用公用电话网中开发的任何新的业务和新功能,而不需要像小交换机那样追加建设投资,同时还可以在技术上获得免费升级;
- (4)采用集中交换后,用户能享受到通信公司的专业服务。有问题可获得及时解决;
- (5)减少客户端话务员、机务员的日常开支和社会、医疗、福利保险开支。
- (6)避免了客户端设备老化技术落后带来的设备更新、技术升级等问题。
- (7)方便管理分机用户:Centrex 各分机的发话权限由通信公司根据用户的需要加以设置;分机用户不能轻易变更;使用用户交换机的用户为加强费用管理所阅的话单,只是中继线的情况,无法具体区分是哪个分机使用。而使用 Centrex 的用户,由于局方每月向用户提供每部电话机的费用情况,并根据用户需要提供长话、信息费等详细话单,有助于用户进行费用管理。

三、适用范围

- 现有小交换机需要改造
- 市场竞争激烈,客户要求做电话虚拟网。

四、功能

Centrex 具有数字程控交换所具有的热线电话、呼叫转移、遇忙回叫等功能外,还具有如下能:

- 内部呼叫:Centrex 虚拟网内部呼叫,只要拨内部的分机即可,分机号与外线号(后 4 位)既可相同也可不同,也可直拨外线,此时只需加拨一位外线代码。
- Centrex 的话务台功能:话务台插入、话务台强拆、话务台排队、转接内部呼叫、话务台的话费查询等功能。

五、网络示意图

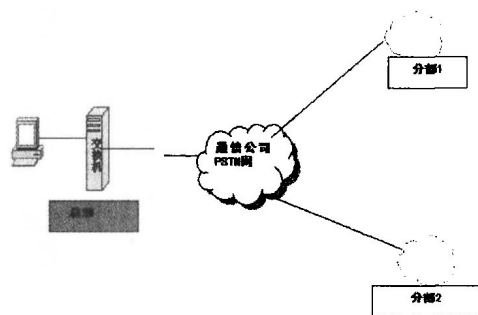


图 1-1 集中用户交换机网络示意图

集中用户交换机用户注意事项

- (1)S1240 机型虚拟网用户。
- ①S1240 机型(特别是 V5 虚拟网)的虚拟网用户群内的搜索号码 GCN 最好占用一个空号,即某个号码

用作 GCN 号后就不能作为虚拟网内的普通号码使用,否则若该用户申请出虚拟网时将不能从虚拟网中删除,必须换号,影响用户的正常使用,易引起投诉。用作 GCN 的号码应在号线处将该号码封锁,相关资料输入 97 系统中。

②虚拟网用户群的预留空间不宜修改。若要修改易引起虚拟网内数据库关系混乱,造成整个虚拟网瘫痪,引起大量用户投诉。故在新建虚拟网时要提供该虚拟网群内用户的最大容量,以便于数据的制作。

③在营业前台输入虚拟网用户资料的同时要送交换中心一张人工调单。调单中要写明:该虚拟网的 GCN 号、最大用户容量、出虚拟网字冠、话务台字冠、小号长度等。

(2)营业前台在受理虚拟网用户开号时一定要让用户提供虚拟小号,小号最好是号码的后四位且小号不能重,小号第一位不能与出虚拟网字冠、话务台字冠相同,否则无法制作用户数据。

(3)只有虚拟网用户可以增加、删除网内通信业务,其他用户一律不能办理此业务。

(4)虚拟网用户呼出限制业务与网内通信业务不能共存。因为增加网内通信时将用户呼出权全部限制,用户只能在虚拟网内呼叫且不产生话费。若再增加呼出限制业务(密码)时,用户在话机上可将呼出权限解开,易产生话费纠纷。

(5)网内呼叫时也有来显功能即显示四位小号。

(6)欠停、违停、停保时均不能呼出(网内、网外)。

(7)新建虚拟网用户时若是同一个群前台输入工单时要用同一个名称,否则将建成二个群造成用户申告。

(8)对有话务台的虚拟网用户,话务台可修改交换机数据(如:用户权限,用户新业务等),致使 97 资料与交换机数据不符。若用户不能呼出或业务不能使用可先与话务台维修人员联系。

(9)为了用户使用方便且便于数据的制作和管理,建议虚拟网用户小号一般为后四位。

(10)虚拟小号为 7 位(本机号)时要提前下人工单说明且营业前台输单时不要输小号(四位),否则数据无法制作,只能回错单(因 97 系统小号不能输 7 位)。

企业虚拟专网

一、业务概述

企业虚拟专网就是把分布在不同交换局的“集中用户交换机”(CENTREX)用户组成一个虚拟的专用网络,或把“集中用户交换机”用户和单机用户组成一个虚拟的专用网络,包括 PSTN 用户和 PHS 用户,不包括 DID(直接呼入)用户。在企业虚拟专网内,无线用户和有线用户可通过短号码互相通话,并实现 CENTREX 用户的一些基本业务功能,如呼叫转移、来电显示等,并可对企业虚拟专网内部通话提供灵活的优惠费率。企业虚拟专网的覆盖范围为全省。

注:单机用户是指不属于任何 CENTREX 群下的用户,具备和该企业虚拟专网内用户同样的业务属性。

二、业务功能

以下给出了企业虚拟专网各项功能的基本定义。在开展业务满足基本功能的要求时,可以根据实际需要开放增强功能。

(一)基本功能

(1)网内呼叫:网内呼叫是指一个企业虚拟专网用户对同一个企业虚拟专网内的用户的呼叫。

(2)网外呼叫:网外呼叫是指一个企业虚拟专网用户对本企业虚拟专网以外的用户发出的呼叫。

(3)呼叫前转:它允许一个企业虚拟专网用户把呼叫(无应答、遇忙、无条件,对于 PHS 用户还包括不可及呼叫)前转至其它号码,这个其它号码可以是该企业虚拟专网内的其它分机的短号码,也可以是一个公用电话网的固定号码、PHS 号码或者移动手机号码。每个用户最多可以登记一个无条件前转号码、一个遇忙前转号码和一个无应答前转号码、PHS 用户还可以登记一个不可及前转号码。这三个号码可以不同,也可以相同,前转方式同普通交换机中的前转功能相同,前转次数为 1。无应答监视时间为 20 秒(可配置)。来电显示号码为原主叫号码。

(4)可选的网外呼叫阻截。在呼叫类别(本地、长途、国际、特殊业务)的基础上,允许对某些企业虚拟专网外呼叫进行阻截。

(5)来电显示。

当一个企业虚拟专网用户呼叫本企业虚拟网另一用户,对端的来电显示为主叫的企业虚拟专网短号,当一个企业虚拟专网用户呼叫非本企业虚拟网内用户,对端来电显示可以是其公网长号,也可以是其所属企业虚拟专网的总机号码,可以根据用户需求做系统级的设置

(6)呼叫话务员坐席。

企业虚拟专网内存在两种身份的话务员,其中一种为群内话务员,他能为本群内的用户提供呼叫转接、修改呼叫权限和密码、补充业务等功能;另一种为群外话务员,可以为企业虚拟专网内的用户和企业虚拟专网外用户提供网内呼叫转接功能。

(7)话务员登录。

企业虚拟专网内各个群内的话务员可以登录成为企业虚拟专网内的话务员,为其它 CENTREX 群内用户或单机用户服务,即系统可按照一定规则,如按照百分比、时间、主被叫号码,把来自企业虚拟专网内对话务员的呼叫自动分配给该话务员。对于一个企业虚拟专网,各个群内的话务员均可以登录成为网内话务员。

普通企业虚拟专网内用户也可以鉴权成功后登录成为网内话务员。

系统可以对登录的话务员数量进行限制。

(8)话务员撤销:企业虚拟专网中的网内话务员可以撤消其网内话务员的身份,不再参加自动呼叫分配。

(二)增强功能

(1)鉴权功能:它允许一个企业虚拟专网用户拨入用户密码后,可以不受有关企业虚拟专网内该话机对呼叫权限的限制而向网外发出呼叫,密码为 4~6 位。

(2)呼叫转接(Call Transfer):用户将呼叫转接到同一企业虚拟专网内的其它用户,显示号码为原主叫号码。

(3)闭合用户组:一个企业虚拟专网用户仅允许在该企业虚拟专网内的闭合用户组内进行呼叫,即:既不允许该闭合用户组用户呼叫闭合用户组以外的用户,也不允许闭合用户组以外的用户呼叫闭合用户组内的用户。一个用户只能属于一个闭合用户组。

(4)企业虚拟专网用户可以使用悦铃业务。

企业虚拟专网用户可以申请悦铃功能。悦铃功能是可以上网或打电话定制音乐或其它语音文件,代替现有回铃音的业务。如果企业虚拟专网用户激活了悦铃业务,其他用户(包括网内用户和网外用户)在呼叫企业虚拟专网用户时,听到的回铃音就是该用户定制的悦铃音。

对于新加入企业虚拟专网的用户,如果该用户已申请个人悦铃业务,则当该用户做被叫时,主叫用户可以听集团悦铃或该用户个人悦铃,由系统灵活配置,缺省配置为集团悦铃优先级高于个人悦铃。

对于用户自定义的悦铃回铃音,必须经过审核后才能被使用。

注:该功能对于 CENTREX 群外呼叫使用。

(5)企业虚拟专网用户可以使用各种电话卡业务。

(6)企业虚拟专网用户可以使用一号通业务。

用户的唯一联络号码称为一号通的主号码,其他从属绑定的号码称为一号通的从属号码。企业虚拟专网用户可以用他的长号码去登记为一号通的主号码,也可以用他的长号码登记为一号通的从属号码。

呼叫中心业务

一、什么是呼叫中心?

“呼叫中心”是一些公司企业为用户服务而设立的。早在 80 年代,欧美等国的电信企业、航空公司、商业银行等为了密切与用户联系,应用计算机的支持、利用电话作为与用户交互联系的媒体,设立了“呼叫中心”(call center),也可叫做“电话中心”,实际上就是为用户服务的“服务中心”。呼叫中心是热线服务,是单位一个统一的电话门户,通过呼叫中心,单位可以提高工作效率、用户可以通过多样的访问渠道和多种的回复渠道享受双向服务。

呼叫中心主要由通信排队机(PBX)、自动呼叫分配(ACD)系统、交互式语音应答(IVR)系统、计算机电话综合应用(CTI)系统组成,见图 1-2。

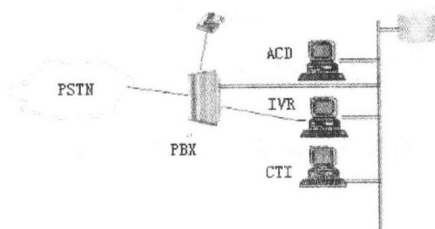


图 1-2 呼叫中心组成图

◆通信排队机(PBX)

作为呼叫中心的基础,通信排队机(PBX)具有极高的可靠性和强大的呼叫处理能力。可提供多种接口与公网或专网连接,提供丰富、灵活的呼叫分配功能、坐席功能、班长席功能及路由控制能力,还提供接口用于与呼叫中心服务器及各种后台应用设备进行信息沟通和互控,将每个呼叫的详细信息传递到后台设备,作为进行呼叫控制的依据。

◆自动呼叫分配(ACD)

自动呼叫分配(ACD)系统是现代呼叫中心有别于一般的热线电话系统和自动应答系统的重要标志,其性能的优劣直接影响到呼叫中心的效率和顾客的满意度。在一个呼叫中心系统中,ACD 成批地处理来话呼叫,并将这些来话按规定路由传送给具有类似职责或技能的各组业务代表。各组业务代表被组成“连选组”,来话则按“先进先出”的次序分配给“最空闲的业务代表”。