

檔 號：
保存年限：

華夏學校財團法人華夏科技大學 函

地址：(23568)新北市中和區工專路111號
聯絡人：張原彰
電子信箱：
：ycchang@cc.hwh.edu.tw
聯絡電話：02-89415100轉3101
傳真電話：(02)29415730

受文者：國立暨南國際大學

發文日期：中華民國103年12月15日
發文字號：華夏教字第1030000998號
速別：速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：企劃書(華夏電子系_手持裝置客服系統企劃書.DOC, 共1個電子檔案)

主旨：本校電子工程系將於103年12月19日舉辦「手持裝置客服系統應用研習」，敬邀 貴校師生踴躍報名參加，敬請查照轉知。

說明：

- 一、鑑於消費者意識逐漸抬頭，對服務品質之要求亦隨之高漲，即使是中小企業，亦必須強調客戶服務，改善服務品質，以提高客戶忠誠度，創造更好的口碑，實施跨售(cross-selling)與向上銷售(up-selling)，為公司帶來更多的財務貢獻。
- 二、本研討會將於103年12月19日(星期五)上午8：30至12：30，假本校電子館大樓F202舉辦。
- 三、報名完全免費，報名方式與詳細議程請參考附件。
- 四、聯絡人：曾穎盈助理，電話：02-8941-5100轉3102；電子郵件：ying7586@go.hwh.edu.tw。

正本：公私立大專校院
副本：本校電子工程系

103/12/15
14:46:58

校長 陳 富 都

擬定：

- 一. 華夏公告訂單公告系統
- 二. 來往郵件及電訊系統及資訊
- 三. 彈閱後存

第二層決行

秘書室宋守中
專門委員

約用蔡蕙如
助理員

第1頁 共1頁

教授兼科技學院院長張振豪

1216

103年12月15日暨收文總字第 030016035 號



5886-0366

華夏科技大學 電子工程系 手持裝置客服系統應用研習

一、前言

Customer is God! 鑑於消費者意識逐漸抬頭，對服務之要求亦隨之高漲，即使是中小企業(SMB, Small and Medium Business)亦必須強調客戶服務、改善服務品質，以提高客戶忠誠度、創造更好的口碑及實施跨售(cross-selling)與向上銷售(up-selling)，為公司帶來更多的財務貢獻。

有感於客服中心系統相關之資訊通訊技術(ICT)複雜度與建置成本太高，以致於大多數中小企業無法負擔，易宣科技股份有限公司(EXEED Software, Inc.，以下簡稱易宣科技)特別針對中小企業的需求，推出一套功能完整、極具價格競爭力與接近開箱即用等級(turnkey)的小型客服中心(SCC, Small Call Center)系統—EXEED pcVox !



EXEED pcVox(以下簡稱 pcVox)是一個以提供服務為主的進線式 (Inbound)小型客服中心系統，適合 16 席以下客服席次的中小企業使用。pcVox 是一個由易宣科技自主開發(proprietary)的客服系統，具備功能強大的 IVR 功能、完整而簡易的 CTI 整合介面、足夠的 ACD 演算法與報表資訊、小而美的即時狀態與監控功能，以及超越期待的附加功能，如：傳真、錄音與留言等，是一個具有高度市場競爭力的小型客服系統。

二、研習目的

- (一) 了解客服系統的五大功能
 - 1.) IVR 互動式語音應答
 - 2.) ACD 自動話務分配
 - 3.) Popup Menu 來電彈跳訊息
 - 4.) Call Control 話務控制與錄放音
 - 5.) Report 報表管理
- (二) 程式的開發與結合
- (三) 行業應用

三、研習對象

高中職教師或大專院校教授、資訊相關科系教師與學生。

四、承辦單位

(一) 主辦單位：華夏科技大學電子工程系

連絡人：曾穎盈助理 電話：(02)89415100 轉 3102

email：ying7586@go.hwh.edu.tw

(二) 協辦單位：易宣科技股份有限公司 · 連絡人：周德輝/ Daniel 0936 333 074

五、研習日期與地點

- (一) 日期：民國 103 年 12 月 19 日 (週五)
- (二) 時間：4 小時 (8:50 至 13:00)
- (三) 人數：30 位
- (四) 地點：華夏科技大學 電子館大樓 F202 教室
- (五) 地址：新北市中和區工專路 111 號
- (六) 交通(網址)：http://www.hwh.edu.tw/files/11-1000-573.php

六、研習內容與時程計畫 103 年 12 月 19 日 (週五)

時間	主題	主持(講)人
08:30~ 08:50	來賓報到	
08:50~ 09:00	貴賓致詞及引言	電子工程系 張原彰 主任
09:00~ 10:40	客服系統簡介 pcVox 功能介紹: .IVR 互動式語音應答 .ACD 自動話務分配 .PopupMenu 來電彈跳	易宣科技- 周德輝 先生
10:40~ 10:50	Break	
10:50~ 12:30	pcVox 功能介紹: .CallControl 話務控制/錄放音 .Report 統計報表 第三方系統整合 行業應用	易宣科技- 周德輝 先生
12:30~ 13:00	問題討論與總結(同時提供午餐)	全體與會

七、報名作業

- (一) 報名方式：填好以下表格資料 email 到曾穎盈助理信箱 ying7586@go.hwh.edu.tw 或直接打電話告知(02)89415100 轉 3102

學校/系所	姓名/職稱	電話(手機)	電子信箱

- (二) 報名截止日：研討會前 2 日。
- (三) 報名通知：以電話及電子郵件個別告知『報到與交通資訊』予各位報名老師。

八、研習證書核發

全程參與老師，由易宣科技核發 4 小時的『研習證明』。