

2019年5月-2019年8月12333咨询热线坐席服务项目 完成确认函

项目名称：2019年5月-2019年8月12333咨询热线坐席服务项目

建设单位：广东省劳动关系协调中心

承建单位：中国电信股份有限公司广东分公司

运行时间：2019年5月8日 - 2019年8月7日	
运行地点：广州海联路电信机楼903室和省人社厅话务现场	
<p>服务情况：</p> <p>《2019年5月-2019年8月12333咨询热线坐席服务项目》自2019年5月8日起执行合同描述的3个月的运营工作，现已完成并优化合同中的建设内容，到目前为止运行情况如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 话务平台使用正常：包括话务接入、呼出功能、话务监控、用户管理、知识库、录音管理、客户资源管理、话务报表、质检等平台功能使用正常。 2. IVR语音系统使用正常：按省人社厅要求建设IVR语音系统，使用正常。 3. 大屏幕显示系统使用正常：包括服务类型分类、话务接听量、服务质量、服务能力、话务员接听情况等展示内容使用正常。 4. 12333话务场地使用正常：建设20席海联路电信机楼903室话务场地，使用正常。 5. 项目运营服务使用正常：包括20名人员招聘、培训、日常管理以及提供日、周、月报表，使用正常。 6. 远端呼叫中心话务系统使用正常：在人社厅现场建设1席远程监控系统，使用正常。 7. 话务间坐席配套使用正常，包括配备1坐席PC主机/双屏/专用高档耳机使用正常。 8. 项目考核指标全部达标：包括系统资源无故障，人工接通率达到99.74%，市民满意度95.37%，月度人员流失率0人，流失率：0；总体项目指标均达要求。 	
<p>系统服务结论：</p> <p>按合同要求完成2019年5月-2019年8月12333咨询热线坐席服务，系统服务运行正常，稳定，满足服务合同的要求。</p>	
建设单位（盖章）： <u>广东省劳动关系协调中心</u> 项目代表： <u>张子格</u> 日期： <u>2019.8.29</u>	承建单位（盖章）： <u>中国电信股份有限公司广东分公司</u> 项目代表： <u>李阳</u> 日期： <u>2019.8.29</u>