江苏城市职业学院

**网络客服实战教学系统采购要求**

本次采购的网络客服实战教学系统教学软件主要应用于电子商务学生教学，以培养学生电子商务客户服务能力为导向，通过平台的训练和实践，夯实学生网络客户服务于沟通的技能。网络客服实战教学系统用于训练学生客服实战能力，学生可选择自己感兴趣的行业，老师可对访客（顾客）提出的每个类别问题的响应时间，训练学生处理问题的应变能力及回答常规问题的熟练程度。实战演练分人机演练以及学生和学生之间进行真实演练，灵活地从各方面锻炼学生反应思维能力和交流能力。

**（一）系统认证要求**

1、系统应是网络版，整套系统全部为B/S架构（在局域网和互联网上均可使用）；

2、基于Microsoft.net平台开发，用户单一登录，客户端无节点限制且无需安装及维护；

3、网络平台的设计要具有前瞻性，不仅要满足当前学校的实训教学，还要具备在线备

课、在线自学、远程培训等教学要求；

4、提供与软件配套操作手册及实训指导书等；

5、为保证此次购买产品具有稳定的性能以及良好的售后服务，软件产品制造商应有足

够的资本实力（注册资金一般不得低于200万元人民币），投标时必须提供软件制造商的《企业法人营业执照》、《税务登记证》；

6、软件制造商必须是双软认证企业，投标时必须提供《软件企业认定证书》；

**（二）功能要求：**

**平台要求**

1、网络客户服务软件，紧密贴合移动商务专业建设中移动营销实务课程的教学要求，培养学生在微信营销与微商运营中的实用操作技巧，主要从行业展示、宣传推广、营销互动、智能客服四个方面，让学生掌握微信营销与运营的策略、方法、技巧与实践，加深对移动电子商务营销的认识和理解，培养学生对移动电商的操作技能技巧。

2、学生可以通过在微信平台上的微商的运营实操，旨在培养学生在微信平台界面设计、微信文案设计、元素设计和组件搭配、营销互动设计、营销策划等工作中充分运用工具、创意设计等的专业技能，以适用移动商务营销与运营职业岗位的要求。

**功能要求**

★**1、行业展示：**平台围绕教育、餐饮、医疗、旅游、生活服务、政府服务等20多个热门行业，为学生提供了近400套不同行业微网站模板和多样化的组件素材，方便学生了解和掌握适应不同行业风格的微场景设计与业务操作，培养学生的微信营销的创新能力，激发学生的学习兴趣和设计欲望。

**2、宣传推广：**基于微信公众号，帮助学生训练其微信宣传推广技巧，学生使用系统提供的多样化的宣传推广方式，包括主题式微场景搭建；个性化电子名片制作；图文投票功能；主题文章推送；会员卡体系以及节日、游戏等热门活动。加强学生对微信营销的认识和掌握微信平台的推广手段，吸引用户关注，实现提升微信平台的粉丝数的效果。

**3、营销互动：**在微信平台上，学生可以利用平台提供的微调研、微论坛、微众筹、微活动、微秒杀等社交互动方式，加强富媒体环境下的多样营销方式的体验，促进用户间的互动交流。引导学生不仅利用带有社交属性的微信功能展开营销活动，更让学生参与营销互动设计和微信营销策划，培养学生的主动性和积极性，以及达到微信营销的口碑营销效果和锻炼学生实际操作能力。

★**4、智能客服：**系统集合在线客服、人工客服等客服综合管理系统，学生可以根据用户网络习惯和顾客购买流程，从售前、售中和售后客服三个方面对微信客户提供服务。学生可以针对营销活动提供在线答疑、问题反馈和点对点营销等客户服务，采取实时图文回复、优惠活动推送等方式加强顾客交流互动和维系客户关系。

★**5、认证号开放：**为学生营造全真的微商运营虚拟微信平台环境，健全第三方服务平台功能的基础上，根据用户使用习惯更健全微信公众号的功能模块。学生可以基于虚拟环境，使用个人订阅号的所有功能，以及主题文章推送、智能客服等认证公众号功能，加强学生对微信平台以及公众号的认识与功能的可操作性。

★**6、内置微信模拟器：**系统为学生创建了类微信平台的虚拟场景，功能齐全、组件多样，学生可以通过内置微信模拟的手机端的展现效果，实现微信平台内容的同步查看和实时更新，加深学生对微信功能的理解，发挥学生创造力与引导学生主动参与学习。

★**7、灵活的评分方式：**教师可以根据学生微信营销实训中的界面设计、行业契合度、移动实操调研、微信文案设计等任务完成情况，结合任务要求，实行主观评分。系统可以根据学生在微网站展示、微场景搭建、客户关系管理等实训任务完成情况，系统自动进行评分。系统提供的自动评分和教师主观评分两种模式，辅助设置评分权重的灵活性，实现对学生微信营销实训效果“量与质”的双重考察，以及学生掌握移动营销技能的综合测评。

★**8、完善的评分体系：**围绕学生微信营销中界面设计、行业契合度、市场调研、文案设计等七大实训任务，结合各任务的知识基础、实训内容和任务要求等，建立多维度的微商运营评分指标，可以对学生理解和掌握微信营销技能的综合水平进行评分，有助于学生更好的明确教学实训任务内容与要求，加强学生微信营销教学内容的针对性与适用性。

★**9、效果预览：**系统融入二维码技术与设计延伸，用于学生微网站界面设计、交互设计等效果的移动端预览，学生可以根据系统指示创建微信二维码，通过扫码预览与体验，及时查看微信平台的展示和交互效果，实现系统与移动显示设备的无缝衔接，支持移动商务场景体验教学。

**10、技能强化：**紧密贴合移动商务专业建设指南中，有关移动营销实务课程的知识与素养要求，系统为学生营造微信营销实训的教学网络环境，着重培养学生在移动营销中市场调研、文案设计与图文发布、微信营销、行业及主题营销等方面的移动商务技能。

**技术参数**

1、支持B/S架构访问，运行环境主要有客户端、应用服务器端和数据库服务器端部分。

2、采用PHP编程语言，支持跨平台部署，简易、可扩展、稳定性好。

**其他**

1、标★键为必须满足功能项

2、软件开发单位需提供不少于3年的免费维护与升级服务。

**（三）售后服务要求**

1、自验收合格之日起五年内免费质保、免费升级。12小时响应，免费上门培训；

2、提供每周7×24小时的技术支持服务；

3、接到软件故障通知后若无法远程解决，24小时内到达现场处理，并在到达现场24

小时内解决；

4、超过质保期的升级费用不高于本软件购买成本的10%；

5、解答有关技术的所有询问；

6、电话传真咨询顾问服务；

7、电子邮件咨询服务；

8、远程支持服务；

9、交货时间：合同签订后10天内由厂商提供免费安装调试服务。