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：**

**教学功能**

1、人机、真人训练模式结合；

支持人机模式，真人分组训练模式，可以学生与智能机器人进行相互演练也可以是学生和学生之间进行真实演练。

2、各行业客服问题及答案导入；

系统可以录入、编辑系统提问与参考回答，支持教师批量导入各行业面对的客服问题及参考答案，扩大及更新学生的训练范围。

3、初、中、高三种训练难度；

训练难度等级选择分为：简单、适中、较难，学生可循序渐进地训练客服能力。

4、教师评分、智能评分相结合；

系统实时根据学生完成情况系统自动打分，教师可根据系统评分进行二次评分，并录入修改建议，让学生及时发现不足。

5、学生测评分析功能；

对系统评分结果进行分析，让学生了解在哪方面做得不足，以便及时改进。

6、多做行业训练选择；

训练行业选择分为：手机、数码、家电，电脑、办公，家居、家具，个护化妆，运动户外，食品、茗茶、特产，图书、音像等。

**实战功能**

1、访客在线留言；

支持客服离线留言，不错失任何一个访客。

2、屏蔽恶意访客；

对恶意骚扰的访客进行屏蔽，以免耽误客服人对其他访客提供服务，保证服务质量。

3、初、中、高三种训练难度；

训练难度等级选择分为：简单、适中、较难，学生可循序渐进地训练客服能力。

4、常用语常用文件；

可对客服使用的常用消息、常用链接，便于客服在交谈时直接调用此类文件进行快捷回复。

5、访客来源跟踪；

客服可以监控访客的IP、所在地域、来源、关键词、历史对话、可掌控客户资料。

6、客服转接；

提供客服转接功能，加强客服间的互助合作，避免访客等待，提升服务质量。

**（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。