

# 关于读卡器电话流 程x

10/21/2024

工单操作

结束语

在线排障

个性化称呼

信息登记

确认客户问题

开场白



# 开场白

您好，请问有什么可以帮助您？

请问怎么称呼您？

（客户报出姓氏，坐席及时称呼）

您好



# 确认客户问题

X先生/女士您是说您的读卡器出现了XX故障是吗？

X先生/女士，您说的是……的问题/意思/情况吗？

# 故障排除

- 0 第一步：引导客户描述故障
- 0 第二步：初步判断故障类型
- 0 第三步：给予客户解决办法
- 0 第四步：根据客户反馈，判断是否需要派单






故障情况：连上USB接口读卡器长鸣

解决：

- 1、重新插拔USB接口
- 2、如还是长鸣则寄回维修派单处理



故障：读卡时提示“读取卡号失败，返回3-”

解决：

卡槽故障派单维修




故障：新购买的读卡器提示读卡器尚未初始化

解决：

直接寄修派单即可





故障：读卡时报函数错误或弹出英文提示

解决：

软件不兼容问题，直接找软件开发商进行  
调试



故障：读卡时系统无反应多次点击后自动退出系统

解决：

软件问题

- 1、重启电脑，重新打开软件进行读卡。
- 2、依然不行，即建议客户找软件开发商进行解决。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/627126146052006060>