

呼叫中心管理系统 解决方案

产品名称	呼叫中心管理系统 解决方案
公司名称	陕西聚鑫鸿邦财务服务有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	陕西省西安市雁塔区科技路10号华奥大厦B座
联系电话	029-86693369 19909246770

产品详情

随着我国通讯事业的迅速发展，电话资费的下调，电话普及率大大提高，为人们的生活提供了极大的便利；时空在缩短，人与人、人与社会的距离在拉近，生活的节奏在变快，竞争愈来愈强，对服务的要求愈来愈高。电信、银行、电力、医药、政府、企业等为提高自身的社会地位、美化形象，或是为增强产品竞争力，纷纷建立客户服务中心、服务热线、咨询热线、投诉热线等，而无线商务座机的低廉资费标准更是受到众多商家的好评，而目前市场上专注建立呼叫中心的商家还只是依靠普通的电话线路才能完成呼叫中心的建设，而本公司为满足广大商家的需求，特别推出无线呼叫中心整合解决方案。

方案实现

- 1、在现有办公设备及人员基础上建设电话录音管理系统及语音导航系统。以达到对服务人员的科学、集约化管理，客户资料的使用的严谨科学。
- 2、大限度的发挥每位服务人员的主观能动性和办公效率，降低公司管理成本，提高管理效率，做到精细化管理。
- 3、服务渠道多元化，整合电话语音、邮件、传真、短信等服务渠道；
- 4、服务方式人性化，提供贴心的自动语音服务和具备高度智能化的分配方式；
- 5、服务管理集中化，服务的内容、流程、服务质量监督和评估、服务机构职责等，将集中建设，进行标准化的管理；

6、技术实现先进化，系统的体系结构设计、设备的选型，特别是平台的实现，遵循先进化的思路，采用三层体系架构；

7、系统具备可扩展化，在系统实现上，要充分考虑未来的扩展，平台具备各种超前功能。

8、系统实现“平台化”，采用平台化开发和组件搭建方式，进行系统的实施工作，缩短开发周期，降低实施风险，减少实施成本；

呼叫中心方案实现

1、集成多种通讯方式，构筑便捷服务通道

呼叫中心解决方案集成多种通讯方式，为服务企业与客户之间构建更为灵活、便捷的通道。公众可以随时通过拨打电话、网站提交、网络电话、电子邮件等方式获得物业信息、享受物业咨询、报修等服务。

2、获得客户信任，通信价值

目前大多数公司只能靠提高企业服务人员的素质和改善传统的服务窗口的方式来改善服务形象。而呼叫中心为服务提供一个电子化（电话、Internet等）的服务窗口，比如统一的网站形象、统一的400电话、统一的服务流程、统一的服务标准等，从而有效地提升单位的品牌效应。

3、智能解决方案系统功能

智能系统将接入导航功能、自动语音查询功能、人工座席服务功能、话路转接功能、信息资料处理紧密联系起来。用户拨打特服电话号码后，可以根据需要选择人工服务、自动语音查询、自动留言，并能够在几种服务中来回切换或转接其它电话；所记录的资料可以分门别类的进行统计并形成报表，供相关部门进行检索查阅；意见处理完毕，可由座席主动呼叫用户，告知处理意见，形成闭环处理流程；从而打造全新的企业形象。