

okcc呼叫系统安装长签功能2022年版

产品名称	okcc呼叫系统安装长签功能2022年版
公司名称	广西中乾柯生物科技有限责任公司
价格	66.00/件
规格参数	
公司地址	南宁市科园大道68号软件园二期16号楼813、814号（注册地址）
联系电话	15676131458

产品详情

OKCC呼叫中心系统上有一个长签功能，很多小伙伴们都有疑惑，这个功能是干什么的，有什么价值呢？

如上图所示，在坐席的工具条界面上，有一个话柄朝上躺着的图标，即为长签功能的启用按钮图标。长签的表明含义与图标的示意一致，将话机话柄朝天放置在桌面上，也就意味着电话是处于接听状态不挂断的，坐席与呼叫中心一直处于通话状态，无论坐席是呼出还是接听呼叫，在反复的呼叫过程中，可省去呼叫过程中的拨号、振铃、摘机、挂机的时间，提高坐席的呼叫效率。特别的，由于坐席与OKCC呼叫中心的呼叫是基于IP网络进行，不存在话费成本，除网络带宽成本外，通信成本基本为0，所以，在呼叫频繁的业务场景中，使用长签功能来开展业务可以极大提升工作效率。那么，长签功能到底能够提升多大的效率呢？我们还是以举例来做个简单推算。呼叫中心分配呼叫给坐席，一个呼叫结束到分配另一个呼叫被坐席真正接听，会经历挂机、信号上报、分配新的呼叫、坐席话机振铃、坐席摘机，按照很多坐席的工作习惯，很多人会在听到振铃延迟一小段时间后再摘机，甚至在第2声振铃期间接起电话，整个过程耗时2-5秒都是很正常的情况。要知道，很多业务场景，平均呼叫时长也就十几秒，减少2-5秒，可以提升有效通话时长超过15%~30%！这个不起眼的功能，提升的效率是不是非常惊人？也正因为如此，长签功能作为OKCC的特色功能之一，在市场上非常受欢迎。当然，呼叫中心的产品非常丰富，业务场景也多种多样，一些自动接听的话机耳麦，以及很多业务会给坐席预留一定的话后处理时长，长签功能在不同的业务场景及硬件环境下，坐席工作效率提升的程度会有所差异，但不论哪种情况，业务越繁忙的场景，长签对业务效率提升的价值越明显。如果您对OKCC长签功能还存在疑问，欢迎联系我们咨询。