

# okcc呼叫中心系统搭建

产品名称	okcc呼叫中心系统搭建
公司名称	广西中乾柯生物科技有限责任公司
价格	60.00/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

呼叫中心系统，能开展的业务很多，其中，基础也为重要的业务，就是呼叫业务了，那么，呼叫中心系统能够开展哪些呼叫业务呢？

下面，以OKCC呼叫中心系统为例做些简短说明。

首先是手拨呼叫业务，类似于我们使用座机拨打，或者使用手机拨打，手工输入被叫号码并发起呼叫。虽然手拨业务在市场上比较常见，但随着呼叫中心市场的发展，手拨业务所占的比例越来越小。

再次是点呼业务，展开说明下，就是点击呼叫，在电脑/手机屏幕上看到被叫信息后，点击呼叫按钮触发呼叫，先呼叫坐席号码，待坐席接听后再呼叫被叫客户。因为是查看客户信息后再发起呼叫，坐席可以在呼叫前获取更多客户的信息，极大提升呼叫的效果。随着各行业市场竞争的加剧，简单粗暴的呼叫越来越难以满足市场业务发展的需求，在此背景下，点呼业务得到越来越广泛的应用。

然后是预测外呼，有的系统叫群呼、智能外呼、自动外呼、比例外呼等，在不同的呼叫中心系统，依据具体的算法实现不同可能存在一些差异，但整体上都是先呼叫客户，待客户接听后再将呼叫分配给坐席接听。预测外呼业务的特点是呼叫客户的数量是超过坐席数量的。因为不是每个呼叫都能被客户接听，只要系统做好预测算法，动态调整发起呼叫的数量（一般都是超过坐席数），平衡客户接听的数量与坐席数量大致相同，那么就可以大大降低坐席等待呼叫的时间，极大提升坐席工作效率。预测外呼特别适用于市场营销的初筛阶段，是营销类外呼的利器，相比较于手拨方式呼叫，在呼叫中心管理得当的情况下，整体效率可提升3-5倍。

还有一种特殊的业务类型，语音通知，也叫语音短信、语音群呼。这种呼叫业务，只呼叫客户，不需要转接到人工，待客户接听后播放录播语音即可。在高度同质的业务场景中，语音通知可以极大提升工作效率，例如疫情通知、费用催缴、语音验证码等。

后，还有一个呼入呼叫了。呼入呼叫一般发生在 类场景，以被动式服务为主。在呼叫中

心系统上，与呼入呼叫配套的一个重要功能，即自动呼叫分配（ACD），依据业务的需要将呼叫按照策略分配给指定的坐席。除 类场景，呼入也可以在一些营销类场景中应用，典型的一个例子是电视购物，通过电视播放广告，客户在相应时段内发起大量的呼叫咨询。

当然，需要使用呼叫中心的业务场景中，只固定使用一种呼叫业务的情况较为少见，往往都是多种业务类型相结合，只是比例有所不同。当我们实际开展业务时，需要结合自身的业务特性考虑，重点提升主要业务的工作效率及使用体验，做出合理的管理配置。

虽然OKCC各种业务类型均能支持，在市场上也有广泛的使用，但根据业务场景进行合理化的优化配置，将能更好的发挥出系统价值。