

# 青岛呼叫中心 青岛呼叫中心设备 青岛商业呼叫中心 青岛酒店呼叫中心 青岛 青岛专卖店呼叫中心

产品名称	青岛呼叫中心 青岛呼叫中心设备 青岛商业呼叫中心 青岛酒店呼叫中心 青岛 青岛专卖店呼叫中心
公司名称	青岛方昱信息科技有限公司
价格	面议
规格参数	
公司地址	青岛市市北区辽宁路228号科信大厦2322
联系电话	0532-88888978 18669718868

## 产品详情

### 商业呼叫中心

适用于我国各大、中、小型商场，生产销售厂家，专卖店，分销商，零售商等。

随着中国经济的蓬勃发展，商业竞争异常激烈。作为成熟的行业，不断增多的竞争品牌使得消费者的品牌忠诚度有进一步下降的趋势。如何在激烈的竞争中提高市场营销的有效性和针对性，需要有一种新的快捷和方便的手段-----建设呼叫中心。呼叫中心作为现代企业与客户进行交流的工具，对企业营销大有帮助。呼叫中心可以让企业快速推出新产品，根据市场反馈迅速做出对策，提升品牌价值，探索和跟踪研究市场。

深圳恩大公司推出的ENTERCC-SE8.0商业呼叫中心系统,是一个综合性系统平台。她的功能非常全面，实用性非常强，能够被广泛地应用于商业、贸易单位。深圳恩大ENTERCC-SE8.0企业呼叫中心系统具有如此广泛的适用性，是因为具有如下鲜明的特色：  
完善成熟，真正产品化并具电信级稳定性，在行业中占居领先地位。嵌入式CRM客户关系管理即装即用，几乎没有建造周期。采用功能强大的“流程编制器”，模块化设计，可灵活架构和部署，系统功能选择和升级极为方便，并且十分方便进行应用定制或者和现有的业务进行整合。简单易用，系统操作界面基本上采用图形化表示，一目了然，可以不用专门的使用培训，就可上岗作业。一体化设计，集成语音、传真、IVR、ACD以及智能交换机等；投资少，稳定性好，维护管理方便。

良好的扩容性。支持多语言以及作息时间管理：可根据客户选择的语言播放相应语言的提示音；支持作息时间管理，在工作时间、休息时间分别启用不同流程。

详尽的话务记录，丰富的话务统计和分析图表。开放的接口，支持全面业务整合。

完善的话务员角色授权，业务分组，以及话务分配（ACD）和接入策略。

坐席状态监控，支持来电弹出，来电信息协同转移，以及自动业务生成,并支持纯电话坐席。

带有知识库管理系统KBMS（Knowledge Base Management System），其主要作用是在为客户服务过程中，通过知识点，规范和指导坐席人员的服务规范，提高坐席的服务水平。

恩大ENTERCC—SE8.0呼叫中心实现的功能如下：

1、客户接入：客户可以通过电话、传真、EMAIL、SMS、Web等多种方式接入客户服务系统，可以通过IVR或Web进行自助服务，需要帮助时也可转接到人工坐席接受人工服务。

2、客户管理：

客户拨打电话进入客户服务系统，系统可以通过主叫号码识别客户身份，当转接坐席时，坐席桌面会弹出客户详细资料及服务历史记录。客户服务代表可以及时准确的了解客户问题，给客户提供更加满意的服务。如果是新客户，数据库中没有该客户的历史资料，那么通过这次交互，系统可以将该客户的信息采集到数据库中。

3、客户信息数据库：

存储客户服务系统所有客户信息、积分信息以及服务历史资料。当老客户进入客服系统并转接至人工坐席时，系统会根据主叫号码等身份识别信息到客户信息数据库中进行查询，并将查询得到的该客户的相关资料弹出在坐席桌面上，供客户服务代表参考，以更好的服务不同的客户群；当有新客户进入客服系统并转接至坐席时，客户服务代表会记录该客户相关信息，并保存至客户信息数据库。建立客户信息数据库时，可以根据客户特征、交互历史等资料将客户细分为不同的客户群，如大客户、会员和普通用户。对于不同的客户群提供不同级别的服务。把那些能给企业带来巨额利润的客户视为大客户，对大客户进行重点服务，如提供上门服务等；对于会员客户，可以经常给他们提供一些打折信息，优惠活动的通知等；对于普通客户，可以经常举办一些活动，将其发展为会员，以扩大企业的客户群。让企业的所有客户都真正体验到企业对他们的关怀，从而提高客户忠诚度，减少客户流失，使企业利润最大化。

4、信息咨询

客户服务系统可通过自动、人工或WEB等多种渠道向客户提供下列信息的咨询服务。

- (1) .商场或专卖店介绍。包括营业时间，营业网点信息，信用卡消费支持类别等；
- (2) .商场或专卖店活动介绍。包括打折信息，优惠活动等；
- (3) .周围环境介绍。包括乘车路线，娱乐设施，餐饮，医疗等；
- (4) 产品保养、维修咨询等。

5、信息查询

客户服务系统可通过IVR或WEB等多种渠道向客户提供下列信息的查询服务。

- (1) .根据会员卡号查询积分；
- (2) .根据订单号码查询订单状态；
- (3) .商品信息查询、价格查询等。

6、订货受理

客户可以通过电话或WEB网站订货并获取订单号码。

客户服务系统在收到客户订货后，将订单派到送货中心安排送货，并进行紧密跟踪，实现闭环工作流程。客户也可根据订单号码随时查询订单状态。

## 7、投诉受理

客户服务系统可通过各种接入手段受理用户的投诉，并及时处理或转交给相关部门进行处理，同时密切根据处理情况及时回复用户，实现闭环的服务流程，切实解决客户问题，提升企业形象，提高客户忠诚度。

## 8、主动服务

客户服务系统可以通过外拨电话、传真、SMS、EMAIL等多种方式主动联系客户，为用户提供包括到货通知、亲情服务、客户回访、新产品推介、优惠推介、有奖征求意见和建议等服务。

(1).到货通知。如果客户在商场购买时暂时缺货，售货员可以让客户留下联系方式并反馈给客户服务系统，等该货到达时可以由客户服务系统通知客户，从而统一企业的对外服务窗口，提升企业形象。

(2).亲情服务。通过在特定的日子，如用户的生日、节日等，以送歌、派送纪念品、邮送电子贺卡等手段向用户致意，从而达到拉近与客户的距离，稳定客户群的目的。

(3).客户回访。通过主动地与固有客户，特别是大客户的联络，向客户询问产品使用的情况，帮助客户解决产品使用中的问题，一方面可以加深客户感情，另一方面可以更好地把握客户需求的变化以不断改进工作。

(4).新产品推介、优惠推介。客户服务系统可根据用户资料和服务历史记录等信息，及时将新产品信息、优惠服务信息推介给感兴趣的客户，同时达到提升服务和促销的目的，而且智能化的资料筛选最大程度地减少了不必要的对客户骚扰。

(5).有奖征求意见和建议。通过客户服务系统可经常性地组织各种有奖活动，加强与客户之间的交互，征求客户的意见和建议，不断改进服务和产品，同时也可从中发掘企业发展的新思路。广告结果收集是利用呼叫中心主动对广告的目标人群进行抽样调查，了解广告的效果。利用呼叫中心可以快速获取广告的效果收集和客户反馈，公司可以及时做出相应的调整。

9、销售动态数据采集 各分店可查询到公司库存分布及提出调配，相对与人工来说利用呼叫中心具有速度快，费用低，标准统一的特点。

10、报表功能和统计功能 利用呼叫中心强大的报表功能和统计功能，分析客户来电原因，从而了解客户最关心什么问题、最需要什么服务，来达到改进产品品质、提高服务质量的目的。

11、产品数字防伪查询，顾客通过输入产品代码，就可查询到产品真伪。

12、发布促销、广告信息。

13、备有短信接口