

# 带呼叫中心系统的crm功能清单

产品名称	带呼叫中心系统的crm功能清单
公司名称	陕西佰灵通通信技术有限公司
价格	300.00/件
规格参数	坐席数:100+ 中继:外显城市可选 部署方式:本地/云部署
公司地址	陕西省西安市高新区天谷八路211号环普科技产业园G4幢研发楼1-1
联系电话	02936208888 13227777510

## 产品详情

### 呼叫中心系统的crm功能清单

新版本呼叫中心系统安装，呼叫中心系统的crm功能清单，呼叫中心开发，呼叫中心采购，客户中心系统

#### 一、呼叫中心系统有哪些功能

##### 1、客户管理

在呼叫平台，坐席人员可以查看队列中的排队情况和通话记录。支持批量导入/出站呼叫和分配号码库，实现短信批量外呼。支持自动过滤空号、关机、无人接听等来电。

##### 2、ivr语音导航灵活设置

ivr流程键盘操作按钮实时显示ivr交互式流程键盘，并将客户请求分配到相应技能组或部门。

##### 3、知识库

根据客户需求预先编辑好问题答案，并集成到知识库中，供客户参考、自助获取。

#### 4、acd智能排队策略

根据客户输入选择想要咨询的客户资料，系统自动从客户资料列表中删除黑名单、禁止拨打或拖放。

#### 5、监控管理

对座位状态进行实时监督管理，包括：会话数量、会话占比、聊天内容总数、回复及时率、关键词等。

#### 6、报告管理

根据各种数据科学准确地评估座位绩效和跟踪绩效计划，为管理者、运营者提供决策依据，避免因业绩考核而造成企业损失。

#### 7、crm管理

crm系统可与erp、财务、oa等软件整合为具体的客户信息管理模块。

## 二、我们的智能呼叫中心系统是干什么用的

我们的智能呼叫中心系统是企业用于辅助电销人员进行外呼工作的软件。它还可以帮助客户管理、数据分析和售后服务。

1、自动拨号：通过预先录制或tts文本转语音技术，将多种复杂的自然语言与现实世界不断地互相交流。

2、支持中断:在与用户沟通时，用户经常会提出重新请求并获得答案。

当用户发送的信息包含其他内容时，坐席可以立即停止对话。如果需要查看另一个电话时，也不必担心恢复。

3、全渠道接入:除了传统的热线电话，网页耳机、平板电脑等应用程序也适合该系统。

4、crm：呼叫中心客户关系管理模块可以集成许多第三方系统（例如订单系统），为客户提供更好的服务体验。

5、知识库：帮助您构建具有强大知识库的答案。

### 三、我们的智能云呼叫中心系统优势

1、智能ivr：使用户可以根据自己的业务需要选择\*合适的自定义步骤，减少手动操作时间。

2、自动弹屏：座位可以设置来电者咨询的权限，不受访问者区域限制，可指派专人快速给予回复。

3、智能质检：可以挖掘聊天潜在的商业价值，准确锁定问题记录，及时调整优化谈话策略，显着提升座位绩效。

4、crm：智能质量检验可以帮助企业收集和分析客户满意度，并从客户购买意向、产品反馈的情况中找到差距、竞争激励和商业成败的因素。