

# 自动呼叫分配系统的功能

产品名称	自动呼叫分配系统的功能
公司名称	陕西佰灵通通信技术有限公司
价格	.00/件
规格参数	
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

### ACD排队

自动呼叫分配系统，负责将用户电话自动分配到座席电话上，一般应包括两个功能模块：排队功能和呼叫分配功能。现在一般的通信平台都具有一定的硬件ACD功能，在客户服务中心系统中同时设计有相应的软件模块，与通信系统的硬件ACD功能相配合，可以将有不同需求的用户电话分配给\*合适的话务员进行处理。

通过ACD的灵活配置可以实现很多的运营目标。

通过配置能实现的运营目标包括：

### 保证服务水平

在话务非高峰期，服务水平一般都能达到标准。但是当出现话务高峰期时，如何保证服务水平是运营管理者需要解决的问题。在话务高峰期保证服务水平的办法很多，比如可以采用语音引导劝阻方式，引导客户错过高峰期拨打电话或挂断电话等待座席回拨。这些都是可以编制好路由策略，由ACD根据当前系统状态自动调整的。

### 提高一次问题解决率

提高一次问题解决率一般有以下几个做法：

来电记忆：一段时间内，由\*近服务该客户的坐席，优先接听客户电话。

专属坐席：指定来电客户的专属坐席，每次都由专属坐席为客户提供服务。

坐席技能分配：将坐席的技能分配等级，由等级高的坐席优先接听客户的来电。

业务细分：例如咨询中心提供产品咨询，咨询选项应该按照产品的性质细分。比如分为电子类、办公用品类等。这样不同类别产品的座席可以对该类产品特性有更深入的了解。避免了座席员的知识杂而不精。

感兴趣的朋友微信或来电联系，联系请说在顺企网看到的，谢谢！