

如何降低呼叫等待时长？

产品名称	如何降低呼叫等待时长？
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

电话呼入量

客户呼入售后中心的总电话数量，包含呼入后因排队等原因放弃的数量，可用于衡量售后中心的话务规模。

接通数量

客户呼入后，成功接通客服代表的电话数量。

应答率

客户完成通信的次数与呼入总量的比值，计算公式：接通数量 ÷ 电话呼入量。

未接通数量

客户呼入后，因客服代表繁忙等原因放弃通话的电话数量。

呼叫放弃率

客户在与客服连线成功之前放弃电话的比例，可用于衡量客户对等待时间和呼叫体验的满意程度，计算公式： $\text{未接通数量} \div \text{电话呼入量}$ 。

平均应答等待时长

客户花在排队或等待转接客服代表的平均时长，降低该时长，有助于提升客户满意度。

*长等待时间

客户花在排队或等待转接客服代表的*大时长，降低该时长，有助于提升客户满意度。

我公司可做源代码.单部署.安装.培训.售后服务。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！