专业供应客服热线呼叫中心系统产品

产品名称	专业供应客服热线呼叫中心系统产品
公司名称	天津远时通信技术有限公司
价格	38000.00/套
规格参数	品牌:远时
公司地址	中国 天津市河西区 天津市河西区郁江道17号（陈塘科技商务区）
联系电话	86 022 4006556625

产品详情

品牌 远时

客服中心发展与趋势

客服中心发展

客服中心型态

客服中心应用

客服中心建置阶段

客服中心标准系统架构

独立专线运作call center

整合pbx扩充call center

专线运作call center同时整合pbx

同时拥有pbx + call center

客服中心跨区系统架构

远程客服

multi-site inbound call center thru voip

multi-site outbound call center thru voip

inbound call center

为什么要建置客服中心

l电信自由化加速了信息与电信的整合

电信业者提供更普及、低价位、高质量的服务，间接改变了社会的结构

l企业竞争激烈

产品在技术与功能设计也愈趋接近，只有从服务顾客的角度，争取其信任与认同，寻求品牌与产品的差异化。

l客户服务质量

成为企业致胜的关键，而电话联系就是企业与客户之间最直接的桥梁

传统客服中心面临的问题

l无法有效接听来电

客户来电总是忙线

无人接听

来电被转来转去

未有效利用语音引导及自动服务

l执行效率不彰

未设定可量化的管理目标

缺乏管理及监督工具

l无法有效管理及掌握绩效

主管多采用现场管理

主管离开便无法了解客服中心运作情形

outbound call center

为什么需要电话营销?

l根据日本电话公司(ntt)某商品营销方式响应率调查：

广告传单的回应率约0.2%

dm的回应率约1?2%

电话的响应率则增加到约7?10%

电话搭配dm的响应率约可达20%?30%

l结果显示电话营销配合dm响应率最佳，成本低于业务员外出拜访。

接触目标客户

l电话营销是最受企业肯定的工具

成本低

加速销售

可被评估

l直效营销mpg

mail，phone，get è mpg

结合电话及dm寄送的直效营销

传统电销中心的问题

l效率不彰

传统人工拨号的tsr工时比例:

57%的时间 è 进行无效的电话联络(如忙线中、无人接听)

20%的时间 è 浪费在拨电话、等候响应以及整理数据

23%的时间 è 真正花在与客户对谈及进行销售

将近77%的时间是没有生产力

l无法有效管理及掌握绩效

传统电销中心的管理多采用现场管理

主管离开电话中心便无法了解运作情形

缺乏管理工具，主管花费很多时间在整理统计报表

上述例行公事造成主管人员没有时间促进项目销售

电销绩效的衡量标准，最重要的就是电话专员拨出几通电话给目标消费者进行销售

系统所需配置：

统计报表功能：

需要了解更多内容请登录www.yswise.com.cn下载。

～～～
～～～
～～～
～～