

CC呼叫中心

产品名称	CC呼叫中心
公司名称	北京网讯兆通科技有限公司
价格	3500.00/个
规格参数	品牌:北京网讯兆通 型号:vsion8.0 性质:自建
公司地址	北京市海淀区上地十街1号院1号楼15层1508室（注册地址）
联系电话	010-82176301 18600864762

产品详情

cc呼叫中心，是充分利用现代通讯与计算机技术，可以自动灵活地处理大量各种不同的电话呼入、呼出业务和服务的运营系统，与其他业务系统配合起来以提升公司的业务水平。一般适用于企业客服和电销中心的打造，也可融为一体。对呼入来说，呼叫中心拥有ivr语音导航、acd排队与话务分配、来电弹屏等功能，与企业400电话配合起来不仅可以提升企业形象，也可提高公司客服人员的话务水平；对呼出来讲，呼叫中心拥有名单导入和分配、点击外拨、自动外拨等功能，可以更好的对坐席人员进行话务分配和管理。此外还有录音、多种格式的话务报表和效率报表以提升坐席的话务水平、量化坐席的话务数量，还有坐席实时监控功能、权限管理等功能以提升坐席的管理水平。通过对客户号码的记录、判断和传递实现与其业务系统的联动，最终实现公司成本的降低、业绩的突破和客户满意度的提升！

网讯兆通cc呼叫中心,广泛应用于各类soho商务型企业，教育界，快递业，保险业，电子商务等多个行业，能集中或分布受理客户的业务需求，为客户提供综合性服务。它能与internet、数据库系统很好地集成，实现数据共享和各种其它不同的业务功能，是现代企业提升企业形象，加速公司运作效率，强化公司管理的有力助手。利用vsion 软交换特有的ip语音通信方面的优势，可以方便的在企业内部部署本地呼叫中心应用系统，也可以非常灵活的部署多分支点或远程座席应用。系统结构图，如下：

cc呼叫中心常用功能：

1、ivr自动语音流程功能

客户咨询、购买产品，通过呼叫中心系统提供的ivr语音导航自动找到自己需求的工作人员。

2、自动话务分配acd功能

解决话务员话务强度不一，工作量不平均，通话顺畅度的问题。

3、来电弹屏功能

呼叫中心来电同步自动弹出客户详细资料及历史服务记录并提供客户资料保护设定功能，还可与现crm客户管理系统或订单管理等软件相结合，直接弹出其他信息系统的操作界面。

4、自动报工号 电话接通坐席后呼叫中心系统自动播报：xx号客服代表为您服务。

5、客户管理销售管理

统一管理客户信息，支持批量导入，客户字段如公司名称、地址、网址、客户跟踪阶段等可根据公司业务需要灵活调整，同一客户可建立多个联系人，可根据电话号码或客户名称等字段进行排重，可多人共享服务同一客户。

6、知识库/话术管理

电话同时可同时查询相关业务知识和话术（如各种产品知识问题、价目表、活动表、政策表、功能表等），对应知识点可高亮定位显示；

7、话后满意度评价

通话结束后，花椒主选择推送话后满意度调查，客户可对该坐席的服务进行评价，系统自动记录结果。

8、多方通话，保障连续、流畅的电话销售/客服流程

呼叫中心人员可以随时加入支援人员，展开三方通话，即时与技术支援工程师、客服、上级主管等多方沟通、协调工作保障电话过程中通信的快速性、连续性。

9、回访提醒，防止遗忘客户

建立客户回访提醒任务，到提醒日期，系统会自动弹窗提醒；

10、短信功能

呼叫中心人员可以方便、快捷的发送客户所需的信息（如e-mail、电话号码、地址、简介、网址、账号）到客户手机上，体现出专业销售服务过程。

11、录音功能、快速团队复制

通话录音，确保重要内容不遗漏；新同事也可以根据录音内容来总结、提高自身销售水平。

12、通话记录和统计报告

通话记录和统计报告，让企业管理层不用在看电销员的通话表了，呼叫中心系统会直接提供各坐席的通话的数量和每通电话的录音和时长，可按日、周、月等时段生成数据。坐席客户数量的增减情况，系统也会生成对应报表，为企业发展提供必要的数字依据。