

北京软交换呼叫中心

产品名称	北京软交换呼叫中心
公司名称	北京网讯兆通科技有限公司
价格	3500.00/套
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

随着网际网络的发展，基于tcp/ip协议的新一代呼叫中心也由过去的炒概念发展到有成熟产品出现，并在一些行业得到了应用，北京网讯兆通的软交换呼叫中心即是这类产品之一。

北京网讯兆通科技有限公司成立于2001年12月30日，是一家致力于cti技术(计算机电话集成技术)的研发及企事业单位信息化和智能化建设的高新技术企业。

网讯兆通软交换呼叫中心常用功能包括：

1、客户资料弹屏

当来电分配到座席时，该座席的电脑屏幕上会自动弹出呼入来电的用户信息，如主叫号码、用户姓名、用户类别、服务历史等，以优质服务增加和客户之间的粘合度；

2、客户关系管理

记录每一个用户的通话详细记录，并准确定位客户的相关信息，如客户所在区域、通过何种方式了解到企业的宣传信息、客户消费记录，客户需求等，在有效为客户服务的同时，高效地管理了客户信息；

3、话务控制

在话务控制模块中提供：拒接，挂机，外呼拨号。

4、通话全程录音

提供所有客服端的通话录音查询和下载，录音数据存储为用户本地，无有效期；

5、知识库

系统可建立常见问题解答（faq）资料数据库，通过内设的关键字搜索，帮助客服人员以标准话术快速回应用户要求。

6、话务明细

话务明细、未接来电

7、外呼功能

外呼提供voip线路，实现自动呼出，客户来电号码显示企业指定的号码，也可以显示真实号码或区号+400号码，协助企业保持统一形象；

8、根据需求二次开发

可以根据企业需求进行调整，如工单可以根据企业的需求进行调整，客户资料crm与企业的数据系统进行对接开发。

9、短信服务

可提供满意度调查、客户节日问候、业务提醒等需求。

10、后台管理

话务明细、坐席管理和分配、未接来电、详细转接记录、黑名单管理、留言查询和下载等功能。统计报表（含话务报表、业务统计和客服工作报表等）