

呼叫中心知识库系统

产品名称	呼叫中心知识库系统
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

呼叫中心的知识库系统是完整的一个系统。就是说，把呼叫中心的查询、咨询、业务受理、后续跟踪与监督、主动与被动营销、客户关系管理、绩效管理、自我培训与学习、知识与最佳实践分享、创新与建议、文化建设与宣传等功能都集中在一个统一的平台上，让一线服务人员只需要打开一个窗口就可以完成所有的服务操作以及内部管理与建设功能。

完善的知识库必然需要完善的知识库平台系统来支撑。界面友好、运行稳定是最基本的要求。此外还应该做到内容分类逻辑合理、内容查询准确高效、权限控制安全严格、模块定制升级方便快捷等。

网讯兆通呼叫中心系统知识库包含以下模块：

搜索和浏览——利用各种搜索方式如标题、关键字等迅速找到正确的答案，是知识管理的关键模块。

信息管理——维护知识库的内容，如产品信息、常见问题（faq）、业务流程等。

操作员管理——管理知识库的使用者（操作员），设置用户帐号、密码、访问权限等。

统计分析——统计知识库的访问情况，如最常访问的问题、答案有效性等，以便客服代表更有效地找到相应内容，也为企业产品、服务改进的方向