

呼叫中心电话系统供应商

产品名称	呼叫中心电话系统供应商
公司名称	北京网讯兆通科技有限公司
价格	.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

随着中国经济的发展，在日益竞争激烈的社会中，企业对服务逐渐重视起来，很多企业开始意识到呼叫中心系统的作用，呼叫中心系统作为客户服务水平和沟通效率的基本平台，并且有越来越多的企业开始利用呼叫中心外呼方式销售自己的产品。在此背景下，很多企业，无论规模大小，都有自己搭建呼叫中心电话系统的想法。

呼叫中心电话系统一般指的是企业或单位的客户服务中心系统，是一种通过充分利用现代通讯与计算机技术，如ivr（交互式语音应答系统）、acd（自动呼叫分配系统）等，实现在同一时间内自动灵活处理大量的电话呼入、呼出业务及服务的运营操作场所。新市场反应显示，有了此系统不但为单位节省了大量的人力、物力和财力，而且还能更方便客户的与自己的信息交流。同时也使大大的提高了公司的形象。

呼叫中心电话系统常用功能：

- 1、来电弹屏，当客户来电时，客户资料自动弹屏显示，加快业务处理效率；客户基本信息、历史交往记录，业务订单记录等信息尽收眼底，一目了然。
- 2、电话呼入呼出自动录音，对通话过程无任何影响，摘机通话自动开始录音，挂机自动停止录音。录音文件可随时查询听取，原声回放，保存。
- 3、满意度评价，客户与服务代表通话后，系统自动提示按键对该服务质量给出评价，评价结果记录入数据库，可进行服务质量考核、统计分析等。另外系统可实现自动抽取回访的客户名单进行自动呼出调查。

4、电话排队管理，呼叫中心软件可提供智能、高效的队列管理功能。可设定灵活的队列振铃策略以及队列间的优先顺序，并具备队列位置告知、队列通告等功能。

5、ivr自动语音导航，客户咨询、购买产品，通过呼叫中心软件提供的ivr语音导航自动找到自己需求的目的地。

6、自动呼叫分配，系统支持根据话务员在一段时间内的接线次数和通话时间长短的历史情况，平均分配话务，达到话务员的平均电话工作量。支持多种不同的分配方式：轮循、空闲座席分配和少占用座席分配。进入系统的电话会被acd系统按照预先制定的规则自动分配。

7、电脑拨号，用鼠标点击联系人的号码，摘机即可对该号码自动拨号，代替了手动按键拨号的繁琐过程。

8、短信发送、接收功能。

9、订单管理，管理每个客户的业务订单记录，来电或者去电时，弹屏界面直接显示通话联系人的业务记录。业务记录的字段个数和字段名称可以自定义设置。

10、任务安排提醒，客户回访提醒，联系人生日提醒。

11、员工访问权限分级管理和密码保护功能。

12、批量外呼，将要呼叫的号码存放到excel文件中，批量外呼操作时选择该文件，对文件中的号码通过电脑按顺序自动拨号，避免了手动按键拨号的繁琐过程，使每个号码的呼叫既快速又准确，提高工作效率。

13、知识库,销售过程中遇到的各种产品知识问题、价目表、活动表、政策表、功能表等等，可以在知识库进行管理。

14、隐藏客户资料联系方式,设置该权限后，客户资料的联系方式将被隐藏，保证了公司的重要客户资料不会被公司员工外泄，只能通过电脑拨号的方式与客户进行电话联系。