

# 企业呼叫中心坐席管理系统

产品名称	企业呼叫中心坐席管理系统
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，企业对服务逐渐重视起来，很多企业开始意识到呼叫中心的作用，开始意识到呼叫中心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，都有建立自己呼叫中心的想法。网讯兆通呼叫中心是采用先进的通讯、计算机技术，结合以客户为中心的管理理念，高效率、大批量地处理和管理客户服务、电话营销等业务的客户联络中心。电话是常见的客户沟通渠道，电话客户服务和电话营销已经成为现代大型企业的与客户沟通的重要手段。从用户的角度来看，有没有统一的呼叫接入方式、有没有一站式的客户服务、有没有随时随地的能与企业沟通的平台、有没有高效率的客户服务已经成为衡量厂商客户服务质量的关键标志。

网讯兆通呼叫中心是企业与客户互动的沟通平台，要真正有效管理客户服务，优化客户服务处理流程，必须有一个“客户服务管理系统”，也即通常所说的“后台”管理系统，前台呼叫中心与后台客户服务管理系统有机结合，处理包括客户咨询、投诉等的呼入业务，以及回访、满意度调查等呼出业务。的客户服务管理系统固化了先进的企业服务管理经验；并对人员培训、人力资源管理、绩效考核提供有力支持。

网讯兆通呼叫中心常用功能：

### 1、外呼功能

坐席具备ip网络外呼、pstn、实体外呼，客户随意选择，自己选择适合自己的外呼方式，并且支持自动批量外呼，节省电销人员的体力。

### 2、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。

### 3、自动呼叫分配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。

### 4、来/去电弹屏功能

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。

#### 来电弹屏

### 5、自动报工号

电话接通坐席后呼叫中心系统自动播报：xx号服务代表为您服务。

### 6、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。

### 7、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；

### 8、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。

### 9、多方通话

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、坐席、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。

### 10、回访提醒

建立客户回访提醒任务，到提醒日期，系统会自动弹窗提醒；

## 11、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，体现出销售服务过程。

## 12、录音功能

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。

## 13、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。

## 14、销售分析

每次销售的产品和营销的客户，都可以记录在系统里面，那么当我们需要做销售改进和问题分析的时候，可以导出数据加以分析。