北京呼入型呼叫中心服务系统

产品名称	北京呼入型呼叫中心服务系统
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

呼入型呼叫中心主要是接听服务对象来电，为服务对象提供一系列的服务与支持，例如：在it行业中的技术支持中心，保险行业中的电话理赔中心等。针对于这类需要处理大量呼入来电的企业服务部门或其他服务机构的业务特点和流程，网讯兆通自主研发了一套客户服务管理系统。该系统将前端呼叫中心、后端客户服务管理系统进行无缝集成，以客户服务为中心的业务体系中，集来电自动弹出客户基本资料及以往的业务项目记录、投诉记录、通话自动录音、查询功能、统计分析功能、报表生成、知识库管理等功能于一体。将电话、短信、e-mail等不同的沟通渠道进行集成并实现一个平台和界面进行处理的一体化集成。网讯兆通呼叫中心系统平台具有良好开放性及强大的集成整合能力，可方便实现与企业内部原业务系统及用户数据库系统的完美结合。

呼入型呼叫中心系统的好处：

1、有利于呼叫中心企业：改变呼叫中心一直以来为成本中心的说法，积极参与市场竞争为客户的营销打开了另一个局面，实现了呼入呼叫中心的转型。

2、有利于客户：客户打电话到呼叫中心，主要是想咨询业务、查询数据、受理部分业务以及投诉等、坐席代表解决客户的问题后，再向客户介绍公司的新优惠、新产品等，客户可以直接就可以了解公司的新动态。

需要花过多的脑力和数据分析只要系统有弹出框就可以向客户进行营销了。

网讯兆通呼入型呼叫中心的基本功能：

1、ivr自动语音导航

2、自动呼叫分配

3、自动报工号

4、电话排队管理（twm）

5、来电弹屏

6、通话录音

7、完善的客户关系管理

8、批量导入/导出客户资料

9、业务受理

10、客户投诉与建议

11、满意度调查

12、多方电话会议

13、可以自定义设置客户资料字段的显示名称

14、知识资料库管理

15、扩容方便灵活

16、完善的权限管理，业务轻松转移和分配