

网讯兆通呼叫易 呼叫中心开发公司

| | |
|------|-----------------------------------|
| 产品名称 | 网讯兆通呼叫易 呼叫中心开发公司 |
| 公司名称 | 北京网讯兆通科技有限公司 |
| 价格 | .00/坐席 |
| 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

呼叫中心作为一种充分利用新的通信手段，并结合计算机技术的现代化服务方式，可以为客户提供全面、细致、方便快捷的服务，通过有效的语音导航，将客户的不同需求导航到不同的座席，座席根据呼入客户的需求和历史服务记录快速和高效地提供个性化的服务。便于优化服务质量，提高坐席以及销售人员的服务水平和效率，提升客户满意度和企业形象，帮助客户提升其企业价值。

北京网讯兆通科技有限公司是北京的高新软件企业，经过国家二次核定的高新技术企业，同时也获得了双软企业认证。公司致力于企业信息化和呼叫中心领域的研发及市场推广，公司拥有自主知识产权的呼叫中心产品，软交换机、ivr/ivr、数字录音系统、外拨系统、客户服务中心系统，可以为企业提供的细致服务。

北京网讯呼叫中心系统近年来被广泛应用于电子商务行业、保健品行业、文化礼品行业、教育培训行业、金融理财行业、留学移民行业、广告媒体行业、消费产品行业。网讯兆通，也愿为您的企业提供的、量身定制的呼叫中心系统。它为您提供：技术保障、质量保障以及售后保障

网讯兆通呼叫中心常用功能：

1、呼入语音导航功能(ivr)

客户来电时实现语音自动引导服务，呼入流程自行设计，可自由编辑各种语音文件、设定自动语音应答流程，可实现24小时电话自动语音咨询服务，使用户能随时得到企业的信息服务，查询级数不受限制，在听取语音导航过程中客户还可随时转接到人工进行接听。

2、自动话务分配 (acd)

来电智能识别，将呼入电话分配给相应座席或其他对应项目，用户可以自主设定电话的等待队列，选择等候音乐、智能播报队列位置和等候时间。

3、crm客户管理功能

支持excel表格的客户信息列表导入，可以分别导入客户名称和客户地址。

4、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；

5、通话全程录音

提供所有服务端的通话录音查询和下载，录音数据存储在用户本地，无有效期；

6、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；

7、知识库管理

知识库是一些常见的用户知识、产品知识、服务知识、技术支持、公告信息的汇总。它将统一企业对外的服务口径，让用户问题的解答趋于标准化；

8、统计报表

系统提供的报表主要有：

电话流量的统计：电话流量的统计是按照月，日来统计查询的。系统根据选定的时段统计出在这一个时段内，电话打入的曲线图。

座席及服务组的效率统计：系统可以通过用户输入的时段，统计出在这一时段内打给某个座席以及某个服务组的电话数量。并且绘制曲线图。

座席质检统计：系统可以统计出某段时间、某个座席人员的客户评价情况，可以统计出每种评价或者某几种评价在所有评价中的比例。

9、电话会议

无需额外投资专用的电话会议设备，呼叫中心就可实现30-50方的免费电话会议。