

公司呼叫中心用电话管理系统软件

产品名称	公司呼叫中心用电话管理系统软件
公司名称	北京网讯兆通科技有限公司
价格	.00/座席
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

面对激烈的市场竞争形势，企业为了适应新的客户服务理念和管理方式，及时、快捷地向客户传达企业产品和服务信息，实现对客户主动、有效的服务，为经营决策部门和管理者提供及时、准确的信息，因此越来越重视电话坐席系统。

电话管理系统软件，是运用现代化的技术，为企业有效的管理手段，提高企业产品信息的收集、处理能力，联动及反映能力，为各级领导和管理人员提供准确、及时的分析数据，提高管理的科学性和工作效率，促进企业管理工作合理化、规范化、系统化。

网讯兆通电话管理系统软件，是一款功能强大的电话和客户关系管理系统，它是一个集合电话语音、计算机网络、数据库等技术的综合信息服务平台，具备电话管理、客户关系管理（crm），业务管理，资源管理，自动受理等诸多功能，并具有完善的查询功能、自定义功能及数据管理功能，可帮助企业快速建立完美的电话客户服务体系，大大提升客户满意度和企业形象，协助企业在激烈的市场竞争中脱颖而出。

电话管理系统常用功能：

1、来电弹屏

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。

2、客户资料管理系统

客户资料是呼叫中心的基础，网讯兆通呼叫中心系统可提供多样化的资料管理手段，可将客户信息分类管理，客户信息记录，客户跟踪阶段，已成客户，客户行业，客户类别，客户金额大小，客户归属管理，数据可以统计分析，以便得出解决办法。

3、电话录音功能

录音长期保留，方便事后查询听取。在与客户发生纠纷时，可提供有效有力的法律依据。同时也是公司考核员工服务态度的一个好帮手。新同事也可以根据录音内容来总结、提高自身电话沟通水平。

4、自动语音导航(ivr)

客户来电时实现语音自动引导服务，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。

5、自动呼叫分配 (acd)

acd系统是呼叫中心有别于一般热线电话系统及普通交换机自动应答系统的重要标志，也是决定呼叫中心规模以及系统质量的重要部分，它是呼叫中心智能化的标志之一。

7、服务评价功能

通完话后客户可对本次通话服务进行评价打分，便于领导对坐席人员的服务质量和客户满意度的掌握。

8、客户回访提醒

客户来电时可输入客户来电相关事由及回访日期，到时间系统会自动提醒对该客户做相关回访。

9、电话排队管理 (twm)

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。

10、智能话务管理 (pbx)

呼叫中心可灵活实现来电转接、通话保持/恢复、点击拨号、三方通话、通话监听、强插、强拆、示忙/示闲、呼出did号码设定等通讯控制功能。

11、通话详细报告 (cdr)

实时提供通话详单，并针对各分机、队列提供详细的话务分析报告和图表，使您对整个呼叫中心系统的使用情况及坐席绩效一目了然。

12、多方电话会议

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。

13、分机远程部署 (voip)

用户不但可以在同一个办公区域内部署坐席，还可以在有网络接入条件的其他办公地点，通过互联网登陆系统，从而实现呼叫中心坐席的远程部署。