

# 电话系统

产品名称	电话系统
公司名称	北京网讯兆通科技有限公司
价格	3500.00/授权
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

客服中心电话系统，它作为一种有效的业务推广与客户服务模式，越来越受到众多企事业的重视和运用。针对电话营销与客服团队对客户的智能管理及更高效的服务起到重要作用及应用意义。

网讯兆通客服中心电话系统，是一款功能强大的客服和客户关系管理系统。主要运用先进的计算机技术、语音技术、网络技术的整合，以人性化、智能化的方式全面有效提高营销及服务效率，实现可攻可守的工作模式。可帮助企业快速建立完美的客户服务中心体系，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。

客服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(通话，短信)、业务订单记录等信息尽收眼底，一目了然，让您在谈话之前已心中有数。

### 2、自动呼叫分配acd

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。

### 3、ivr自动语音应答

用户根据语音提示通过按键输入，获得系统从数据库中读取的相关信息，以语音文件的形式进行播放，无需人工服务，实现自动语音应答。

### 4、智能排队

当用户呼入系统，系统根据智能排队算法将电话转接到一个空闲的坐席分机。

## 5、自动录音功能

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，真实可靠。

## 6、订单管理

它可以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。

## 7、满意度调查

通话结束后，坐席可选择推送满意度调查，客户根据客服服务情况选择按键。呼叫中心系统自动统计调查结果。

## 8、智能话务管理

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。

## 9、crm客户管理

完善的crm系统，座席可快速查询客户信息、跟进记录等；

## 10、点击呼叫

电脑拨号，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。

## 11、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。

## 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、权限管理

设定权限，不同层级管理人员可查看不同的数据统计分析。

## 14、信息共享

客户资料共享，客服中心内部和部门之间还可发送消息、通知、公告，方便企业数据共享利用，提高了工作效率。