

# 呼叫中心系统 北京

产品名称	呼叫中心系统 北京
公司名称	北京网讯兆通科技有限公司
价格	3500.00/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

经济全球化的今天，客户就是财富，客户就是资产，客户就是企业克敌制胜的法宝。"以市场为导向、以客户为中心"已成为企业健康持续发展的核心理念，各企业必须扩展传统的客户交互渠道才能提高客户忠诚度和保持竞争力。建设呼叫中心系统已成为各企业飞速发展的必要条件。

网讯兆通呼叫中心作为提高服务质量最为有利的工具已越来越得到企业的重视,她融合了先进的crm理念并运用先进的cti技术为企业构建起一个和客户多渠道接触的平台，可在很大程度上降低企业的运营成本，加强内部管理，提升服务品质，提高客户的满意度及忠诚度，提升企业品牌在客户群体中的影响力，帮助企业不断提高自身的服务水平和工作效率，从而在激烈的市场竞争中立于不败之地，为企业创造更多的未来利润空间。客户与呼叫中心的每一次沟通都会成为企业建立品牌、创造商机及加强客户关系的机会。

网讯兆通呼叫中心系统常用功能：

### 1、来电弹屏

客户来电时显示电话号码归属地，老客户来电时弹出已建有的客户资料和沟通记录，避免忘记之前沟通的尴尬。客户资料可导入/导出，客户资料各项名称可自己定义。

### 2、座席电话通话功能

具有座席之间相互通话，电话转接，电话代接，三方通话等。软件拨打电话，打开客户资料快捷一键拨号，座席通话权限设置，座席分组等可根据实际需求设定。

### 3、ivr自动语音导航

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。

#### 4、自动话务分配acd

来电话务智能分配(acd)，顺序，逆序，轮循，空闲时间最长优先，话务数量平分，话务时间平分，上次接听线路优先，来电排队等待管理，播放等待语音，来电黑名单管理。

#### 5、crm客户资料管理

支持excel表格形式的客户资料导入，自定义客户分类，客户资料分配，客户资料转移，自动记录员工与客户的沟通记录（通话时间、通话时长、电话录音、通话备注等），业务代表可以很方便的添加客户回访安排管理人员可以查看下属的客户列表及沟通记录，随时掌握团队的工作情况。

#### 6、通话录音

对所有呼入，呼出通话，包括呼叫转移到第三方的电话，自动进行录音。通话记录保存到数据库随时查询，通话内容事后可查。

#### 7、话务统计

统计任一时段的呼入话务量，呼出话务量，分机话务效率，座席话务效率（通话时间，等待时间，呼损率等信息），实时统计当前系统话务量，来电等待时间，来电队列数量，接听时间，呼损率等信息。

#### 8、点击呼叫

#### 9、业务管理功能

来电弹屏，客户资料管理，订单资料，自设计客户资料，自设计订单资料，点击拨号功能，回访提醒，生日提醒。

#### 10、短信功能

支持短信服务器和网络短信两种方式，管理短信发送和接收，群发。

#### 11、自动语音报工号

客户来电接通时可自动播放客服人员工号，提高客服服务质量。

#### 12、满意度评价功能

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

13、统计报表 详细记录所有电话的通话清单，还提供所有座席电话的分析报告，日流量，月负载等各时段的电话详细报表。