

西安呼叫中心，优惠呼叫中心，华翼呼叫中心

产品名称	西安呼叫中心，优惠呼叫中心，华翼呼叫中心
公司名称	西安鑫华翼电子科技有限公司
价格	100.00/套
规格参数	品牌:华翼电子科技 型号:华翼 华翼:华翼
公司地址	西安市高新路大厦1203
联系电话	029-86693369 18681825885

产品详情

华翼呼叫中心解决方案

华翼呼叫中心系统是综合利用电话、计算机技术、互联网等载体，为客户提供个性化服务的综合信息系统。

华翼呼叫中心系统是以一个统一的界面，集中受理客户对业务服务的各种需求，为客户提供电信业务的综合性服务窗口。它以现有的综合业务系统为支撑，实现数据共享，完成业务查询、客户投诉、业务咨询、业务登记、增值服务、数据分析管理等功能。

西安华翼呼叫中心按照电话的呼叫方向分为：呼入性呼叫中心、呼出型呼叫中心。业务型呼叫中心就属于呼出型呼叫中心，是以电话营销、市场调查、客户回访为主的呼叫中心，是企业的利润中心。

华翼呼叫中心建设的目的：

服务的中心：通过华翼呼叫中心提高服务质量和效率以赢得更多客户青睐，既增加了客户量又增加了收入；

利润的中心：通过华翼呼叫中心提供服务可降低服务成本，通过凯乾呼叫中心进行营销，更是降低了销售成本、提升了利润；

管理的中心：通过华翼呼叫中心客户资料管理模块来管理客户，改善了客户管理体制，优化管理结构，更提高了工作效率。

华翼呼叫中心功能特点：

ivr语音导航功能：

个性化多层次语音播报，对外宣传公司信息，准确转接部门电话。

自动语音呼叫分配：

接入的电话按特定的转接规则和分配策略转接到正确的座席，提高客户满意度。

电话录音功能：

华翼呼叫中心系统可根据座席通话过程自动进行同步录音，并通过班长坐席对录音进行查询和回放等。

自动话务分配

具备先进的智能路由、技能路由，以及人工/自动座席之间的自由切换，呼叫自动转移等话务排队与分配功能。

自动语音处理

华翼呼叫中心系统可实现由ivr处理用户呼叫，并完成放音、录音、基本计算、比较、呼出、数据库访问、呼叫等业务流程操作。

在线电话录音功能

华翼呼叫中心系统自动对通话过程全程录音，以保证服务的准确性与可追溯性。座席人员可以查看自己的通话记录、调听录音，并可将录音文件备份到本地保存。班长座席可配置录音的操作权限。

华翼呼叫中心通话统计报表

华翼呼叫中心系统会对所有的呼叫进行记录和统计，并提供查询功能。坐席可查看自己的通话记录，管理人员可查看所有坐席的通话记录，从而方便内部管理和坐席人员考核。

客户资料管理

可将客户资料录入到系统中或者以文件的形式直接导入系统。

当客户来电时，就能自动弹出该客户的资料。如果是新来电，坐席可将该客户的信息手工录入到系统中，下次来电时即可知晓该客户的资料。

自动语音外呼管理

华翼呼叫中心系统可以导入大量外呼数据，平均分配给各个坐席，坐席在操作界面点击外呼就能自动外呼出去，可以达到隐藏号码的功能，让坐席无法知道客户的真实号码，增加了系统数据的安全性。

服务热线：029-86693369

公司网址：www.huayicall.com

