

旅游行业呼叫中心系统软件

产品名称	旅游行业呼叫中心系统软件
公司名称	北京网讯兆通科技有限公司
价格	.00/授权
规格参数	品牌:网讯兆通 型号:vsion8.0
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

随着旅游业的蓬勃发展，出境游和国内游越来越大的市场份额，高考的结束、暑期的到来和长假制度的推行使得旅游企业之间的竞争愈演愈烈。此时，旅游企业的服务质量和效率就是企业的法宝，它直接影响着企业的声誉和利润。

网讯兆通针对旅游业的现状，提出符合企业需求的呼叫中心解决方案。通过自动语音导航方便快捷地为游客提供旅游产品查询、票务预订、旅游投保等自助服务。客户可以不受时空的限制，通过手机、固话、网页等多种方式与坐席人员取得联系，便捷获得各等方面的信息和服务。建立起一套行之有效的客户识别及管理系统，节约人力物力。而且有效提高了坐席人员的服务质量和工作效率，可供管理者分析的数据后台，可以提供详细而精确的电话使用数据。达到集团公司及时了解和掌握客户的需求，完善服务，从而达到吸引新用户、留住老用户、挖掘潜在客户的目的，增强了企业核心竞争力。

呼叫中心在旅游行业的功能：

1、旅游信息、服务查询

咨询景点、风景区资料、食宿安排、促销活动等。通过自动语音导航方便快捷地为游客提供旅游产品查询、票务预订、旅游投保等各项服务，还可以提供景点介绍、旅游路线查询、交通路线查询等自助服务。

2、客户维护

根据对客户档案的处理，在客户档案数据库中列出重点服务对象或对服务对象进行分级，并根据级别完成如生日回访、特别游推荐、项目推荐等各种服务；回访方式可以是电话、传真或电子邮件等。同时进行市场调查、满意度调查等。

3、自动呼叫分配

分配系统按照部门和岗位职责划分坐席，采用呼叫智能分配和路由技术，合理分配每个座席的呼叫话务量为用户提供多种路由选择方式，用户可以更加明确地知道什么问题应该找谁解决，大大减少了中间环节。基于技能和业务的智能分组，使每一个服务请求都能在恰当的时间以恰当的方式传递给恰当的服务代表，大大优化了旅游企业的服务流程。让旅客更加节省时间，更加信任我们旅行社的服务。

4、坐席电话功能

人工坐席电话应用：来话应答、来话转接、电话会议、座席转接、呼叫班长、人工转自动、呼叫等待提示、座席呼出、呼叫终止、自动报工号、话务员状态指示等。

5、坐席管理功能

通过设置班长席来监督和管理座席人员，以提高座席人员的服务素质、服务质量及工作效率。同时可以准确的统计每个座席人员的业务量，便于考核。

6、安全权限管理

对于每一个座席人员都有一个登录系统的帐号和密码，既保证对其工作量进行准确考核，又保证了对座席工作状态的更准确的监控。可以对所有的座席根据不同工作种类或特定的需要设置不同的权限，以提高系统的安全性。

7、电话录音

支持按需电话录音，可由系统设置好自动录音，也可由坐席主动触发。

8、绩效考核

系统可以通过各种统计数字来量化职员的工作量，并随时提供监督告警功能。

9、系统集成

系统可根据企业需要将订票、信息等业务系统相连，实现各种业务的查询、咨询、投诉、业务受理等全能座席功能。