

# 票务呼叫中心系统解决方案

|      |                                |
|------|--------------------------------|
| 产品名称 | 票务呼叫中心系统解决方案                   |
| 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<br>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

在信息技术还不是十分发达的时代，人们出行，往往都是到车站或是机场的售票处临时买票，或者提前好几天到离居住地很远的地方事先将票买好。在这种情况下，人们不知道是否能按预期买到票。在旅行旺季的时候，有时耽误了大量的时间也没将票买好，给人们的出行带来了很大的不便。

网讯兆通票务呼叫中心系统，便是在这样的大时代背景下应运而生的。帮人们解决了一票难求，盲目排队，耗时又耗力等出行问题。只需一个电话，便可向航空公司、铁路部门、汽车运输部门将票务信息了解个透彻，订票方便又省时省力，大大方便了人们的外出旅游和工作，提高了服务质量和工作效率。同时也是为提升航空、铁路、公路等运输部门的工作效率和服务质量。

### 网讯兆通票务呼叫中心系统常用功能

#### 1、自动呼叫分配：

来电根据呼叫号码或客户选择业务类别被自动接入相关业务组。

系统根据该业务组的话务分配(ACD)策略自动寻找一个空闲座席对其电话震铃，该座席同时根据来电号码弹出客户资料；如果座席超时不接听，则系统自动将来电分配到下一个空闲座席。

来电在等候接听时系统播放等候音乐，当话务员接听电话时候，系统自动播放话务员工号，通话时自动全程录音。来电在等候应答过程中，也可以选择留言或者其它服务等。

#### 2、座席通讯控制：

话务员可以进行签入/签出，保持、恢复通话，设置工作模式，在线共享等操作。

可以查看其他座席工作状态，授权用户可以对其他座席进行监控操作，包括：监听、强插进行多方通话、拦截、代接、以及强制其他座席工作状态等。显示正在等候的来电信息。

### 3、独特的来电弹屏功能：

来电分配到座席震铃、或者座席接听来电时，系统根据来电号码自动弹出常客户资料以及以往的订票记录，工作人员可以直接在内置的操作界面内进行订票、查询航班信息等。如果是新来电，可以立即增加客户信息。

同时也可以根据客户姓名、电话号码、以及证件号码等查找和更新客户资料。

### 4、订票流程处理、派送以及票务管理：

客户来电时自动显示客户信息和订票记录，直接进行操作，查询或订票等；

可以根据定单状态以及日期等查询定票纪录，进行出票、取消、派送等处理。

可打印规范格式派送单，以及派送提成管理。

### 5、录音留言查询管理：

通话自动录音，同时支持客户留言。可以按照日期、时间、号码、人员等查询通话录音或客户留言，直接用声卡回放。

### 6、话务/业务记录,话务/业务统计分析：

提供详细的话务记录和话务统计分析，可生成各类报表、图表，并可以导出为Excel报表。

订票业务统计，包括日期、时间、出发城市、到达城市等条件进行统计分析管理。

系统详细记录了每个话务员登录/登出，以及接听电话和业务处理的纪录，以及外出送票人员的送票记录；并可以根据日期，人员等统计系统打出/打入的电话量、通话时间、每个人的工作量，业务提成等。

### 7、短信服务：

短信服务：客户生日提醒，可使用短信模版自动向客户发送生日祝福或节日问候，向客户发送业务宣传短信等。

### 8、其它功能：

系统可扩展支持电脑传真功能，例如酒店、旅游类应用，客户来电定房后系统自动将客房订单传真到合约酒店。可提供资料共享、以及互联网查询功能。