

# 金融行业呼叫中心电话管理系统

产品名称	金融行业呼叫中心电话管理系统
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:呼叫易 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

近些年来，随着世界金融行业的蓬勃发展，中国的金融行业也出现了良好的发展态势。然而，一场席卷全球的金融危机给众多金融企业带来了严峻的挑战。并且，随着行业竞争的加剧，金融风险逐渐增加。为了增强企业竞争力，提供良好的客户体验，金融企业的服务意识不断增强。

金融行业呼叫中心的初始阶段都是作为银行受理客户咨询和投诉的窗口，业务功能比较单一。随着银行业改革的步伐不断加大，呼叫中心的职能也从传统的服务职能向交易职能和营销职能转化，北京网讯兆通，在金融行业不断的探索和创新，推出了一系列针对银行、保险、证券等呼叫中心解决方案，深受广大用户的信赖。

网讯兆通金融呼叫中心常用功能：

### 1、IVR自动语音导航

客户咨询、购买产品，通过呼叫中心软件提供的IVR语音导航自动找到自己需求的目的地。

### 2、自动呼叫分配

系统支持根据话务员在一段时间内的接线次数和通话时间长短的历史情况，平均分配话务，达到话务员的平均电话工作量。支持多种不同的分配方式：轮循、空闲座席分配和少占用座席分配。进入系统的电话会被ACD系统按照预先制定的规则自动分配。

### 3、自动报工号

电话接通坐席后呼叫中心系统自动播报：xx号坐席代表为您服务

### 4、电话排队管理

呼叫中心软件可提供智能、高效的队列管理功能。可设定灵活的队列振铃策略以及队列间的优先顺序，并具备队列位置告知、队列通告等功能。

## 5、来电弹屏

来电系统自动弹屏，实时记录客户信息，让客户信息可以随时记录随时找到。

## 6、通话录音

系统对呼入电话和呼出电话提供自动录音功能，还可以对电话录音进行备份、下载、回放等，该功能有效帮助销售人员分析自己与客户的对话情况，及时发现问题和寻求团队解决，快速提升自己的沟通能力。

## 7、完善的客户关系管理

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。

## 8、批量导入/导出客户资料

只有系统超级管理员（或授权管理员）才可以进行客户资料的批量导入和导出。使企业原有的客户信息，可以方便的导入到呼叫中心平台上使用，也可以通过这种方法，分时间段备份出现有客户资料。

## 9、业务受理

能够实现服务请求接收、受理、回访，专项回访，服务满意度调查，全程的服务痕迹得到保留，完善的统计报表进行数据分析；满足客户。

## 10、客户投诉与建议

投诉处理主要功能是：投诉受理、分发、处理、批示、跟踪、催办、回复，以及有关统计分析。

## 11、满意度评价

客户与服务代表通话后，系统自动提示按键对该服务质量给出评价，评价结果记录入数据库，可进行服务质量考核、统计分析等。

另外系统可实现自动抽取回访的客户名单进行自动呼出调查。

## 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、可以自定义设置客户资料字段的显示名称

可以对客户列表、来电弹屏、客户搜索等模块自定义设置客户资料字段显示的名称，比如客户名称，家长姓名，学生姓名等，可以自定义。

#### 14、知识资料库管理

在知识资料库区，坐席人员之间可以任意分享自己的通话语音，右击鼠标选择共享语音文件即可上传自己的语音文件至知识资料库中与其他坐席人员分享。同时在知识资料库区也可以分享其他信息资料。此功能也用于一些新来的坐席人员，由于他们对知识还不是很熟悉，则可以通过知识库，根据客户提出的问题，找出统一标准的解决方法。

#### 15、扩容方便灵活

用本系统的坐席数量可以无限制扩容。

#### 16、完善的权限管理，业务轻松转移和分配

管理者可以对下属的工作数据（包括客户资料、销售机会、原始资料等等）进行自由的调配，比如员工离职，可以轻松的将离职员工的所有业务转移给其他业务员，或分配给不同的业务员，有效防止了客户资源流失给公司造成的巨大损失。