

客户服务呼叫中心坐席管理系统软件

产品名称	客户服务呼叫中心坐席管理系统软件
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

随着经济发展，服务行业不断延伸，无论是银行、政府还是中、小型企业对呼叫中心已经不再陌生，客户服务的群体不断扩大，客户服务也从原始的信件交流发展到现在的互动式多媒体个性化交流。企业在不断的发展为了保证一个企业在不同的发展阶段都能够为客户提供良好的服务，需要建立一个能适应企业不断发展的服务型呼叫中心系统，

网讯兆通客户服务呼叫中心是企业对外交流的窗口，它可以接受客户的咨询、投诉和其他服务要求，也可以实现市场调查、客户回访，满意度评价等，可以算是现代客户关系管理系统沟通客户的一座桥梁。

网讯兆通客户服务呼叫中心常用功能

1、自动语音导航（IVR）

电话呼入后呼叫中心自动播放：欢迎致电某某公司，产品咨询请按1，合作代理请按2，投诉建议请按3....。

2、自动报工号

电话接通坐席后呼叫中心系统自动播报：xx号服务代表为您服务。

3、自动话务分配（ACD）

呼叫中心系统智能识别来电，并根据预先设定的呼入规则，自动将来电分配给相应的座席、队列或语音信箱来处理。

4、客户资料自动弹出（SCF）

呼叫中心来电同步自动弹出客户详细资料及历史服务记录并提供客户资料保护设定功能，还可与现有CRM客户管理系统或订单管理等软件相结合，直接弹出其他信息系统的操作界面。

5、电话排队管理（TWM）

呼叫中心提供智能、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。

6、通话录音（REC）

无需添加任何专用录音设备，呼叫中心软件即可实现对所有来电、去电实时录音并可设定录音策略。对电话录音可以方便的备份、下载、回放等。

7、智能话务管理（PBX）

呼叫中心可灵活实现来电转接、通话保持/恢复、点击拨号、三方通话、通话监听、强插、强拆、示忙/示闲、呼出DID号码设定等通讯控制功能。

8、通话详细报告（CDR）

实时提供通话详单，并针对各分机、队列提供详细的话务分析报告和图表，使您对整个呼叫中心系统的使用情况及坐席绩效一目了然。

9、主动电话营销

班长可以在后台批量导入需要主动营销的电话号码，并分配到每个座席，座席登录后可以看到需要呼叫的电话号码，座席接受任务后呼叫中心自动接通客户电话，座席完成外呼任务。

10、坐席权限管理（Rights management）

可根据呼叫中心坐席的不同级别方便的设定各级别坐席的操作权限及查看权限。

11、工作流（Work Flow）

呼叫中心系统内置工作流模块，可根据客户需要，轻松定制企业内部的服务流程，坐席人员可以高效受理客户的服务请求并将服务请求直接转化为工作事件。

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、分机远程部署（VOIP）

用户不但可以在同一个办公区域内部署坐席，还可以在有网络接入条件的其他办公地点，通过互联网登陆系统，从而实现呼叫中心坐席的远程部署。