

企业办公呼叫中心系统主要功能

产品名称	企业办公呼叫中心系统主要功能
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

北京网讯兆通呼叫中心系统，充分利用交换技术、cti技术、分布式数据库技术、网络传真技术，为企业、事业、政府机关搭建一套高性能的通信平台。面对新一代中小型企业通信解决方案，广泛应用于教育界，快递业，保险业，电子商务等多个行业。她以一号通号码或者400电话作为呼叫中心的系统号码，集中或分布受理客户的业务需求，为客户提供综合性服务。它能与Internet、数据库系统很好地集成，实现数据共享和各种其它不同的业务功能，是现代企业提升公司形象，加速公司运作效率，强化公司管理的有力助手。

北京网讯兆通呼叫中心系统主要功能：

1、IVR自动语音导航

电话呼入后呼叫中心系统自动播放：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、智能呼叫分配ACD

呼叫中心系统可以智能识别来电，自动话务分配ACD，平均话务分配。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。

3、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。

4、录音功能

无需添加任何专用录音设备，呼叫中心即可实现对所有来电、去电实时录音并可设定录音策略。系统可以24小时不间断的对话务员通话进行录音，并保存到硬盘上，对电话录音可以方便的备份、下载、回放等。

5、来电弹屏功能

话务员来电，系统自动根据来电号码，弹出对应的客户资料，和以往的历史来电记录。

6、CRM客户资料管理

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。

7、话务员管理

管理话务员的签入、签出、示闲、示忙，对话务员可进行强插、强拆、管理。

8、知识库功能

话务员可以把经常需要介绍给客户的一些业务知识文件，放到知识库中，在和客户通话过程中，话务员可以随时随地查找想要知道的内容。

9、外呼营销

导入数据，分配给座席，点击外呼，系统就能自动外呼。

10、统计报表

详细记录所有电话的通话清单，还提供所有座席电话的分析报告，日流量，月负载等各时段的电话详细报表。

11、回访提醒

建立客户回访提醒任务，到提醒日期，系统会自动弹窗提醒；

12、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、意度评价功能

通完话后客户可对本次通话服务进行评价打分，便于领导对座席人员的服务质量和客户满意度的掌握