旅游业呼叫中心系统

产品名称	旅游业呼叫中心系统
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: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，出境旅游和国内旅游的市场越来越广阔，旅行社之间的竞争也日趋激烈，服务的质量和效率直接影响着各旅游企业的声誉和经济效益。如何为客户提供更加快捷、友好的服务，提高客户的满意度，长久地留住老客户，不断地吸引新客户，挖掘潜在用户；如何加强企业内部管理，在日益激烈的市场竞争中立于不败之地成为摆在各旅游企业面前急待解决、同时也是无法回避的问题。

呼叫中心作为一种能充分利用现代通信手段和计算机技术的全新现代化服务方式，已引起越来越多旅游企业的关注。作为旅行社各种商业活动的支持，高度集中的客户服务中心可以使公司以低成本向顾客提供有保证的服务和支持，不论在商机管理、客户服务、还是客户群维系等诸多方面，都是呼叫中心发挥其巨大作用的领域。

北京网讯兆通旅游业呼叫中心系统常用功能：

1、呼入语音导航功能(IVR)

客户来电时实现语音自动引导服务，呼入流程自行设计，可自由编辑各种语音文件、设定自动语音应答流程，可实现24小时电话自动语音咨询服务，使用户能随时得到企业的信息服务（如：旅游线路查询、景点介绍、旅行社新动态、优惠信息、饭店、酒店介绍等），线路查询级数不受限制，在听取语音导航过程中客户还可随时转接到人工进行接听。流程中可设置将来电呼叫转移到第三方电话(如手机)，分别设置上/下班流程（指定时间流程），自动区别会员/非会员来电转不同流程，来电留言。

2、来电话务分配及排队功能(ACD)

来电话务智能分配(ACD)，顺序，逆序，轮循，空闲时间长优先，话务数量平分，话务时间平分，上次接听线路优先，来电排队等待管理，播放等待语音，来电黑名单管理。

3、通话录音功能

对所有呼入，呼出通话，包括呼叫转移到第三方的电话(如手机)自动进行录音。通话记录保存到数据库随时查询，通话内容事后可查询。

4、客户来电弹屏显示已有的沟通记录

客户来电时显示电话号码归属地，老客户来电时弹出已建有的客户资料和沟通记录，避免忘记之前沟通的尴尬。座席在通话过程中可以随时对沟通情况进行记录。客户资料可导入/导出，客户资料各项名称可自己定义。

5、统计报表功能

系统可根据来去电的详细情况进行有效统计，统计任一时段的呼入呼出话务量，座席话务效率（通话时间，等待时间，呼损率等信息），实时统计当前系统话务量，来电等待时间，来电队列数量，接听时间，呼损率等信息。并且生成各种统计图形。旅行社的坐席人员可以灵活地自定义统计内容，为公司决策提供有效的数据。

6、服务评价功能

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

7、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；（如：优惠旅游线路的告知与推荐；客户节日、生日祝福；旅游出发时的提醒、结束后的祝福；客户旅途中注意事项，等等。）

8、客户投诉与建议

通过人工服务、语音信箱、电子邮件等方式，客户可将投诉或建议反馈给服务中心。坐席人员

接到反馈信息后，可将电话转接给相关部门处理，有助于投诉或纠纷的圆满解决。

9、扩展服务

本系统具有开放性，可与其他系统对接，还可根据企业的具体要求定制开发某些功能。