

# 标准版呼叫中心系统

产品名称	标准版呼叫中心系统
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

市场竞争越来越激烈，市场变化也越来越快。如何发现客户、吸引客户、留住客户是企业管理者都在思索着这样的问题。每个企业都认识到留住老客户和请进新客户已经成为企业发展的命脉。在此背景下，越来越多的企业开始构建自己的呼叫中心系统。

京网讯兆通呼叫中心是基于CTI技术、充分利用通信网和计算机网的多项功能集成，并与企业连为一体的一个完整的综合信息服务系统，利用现有的各种先进的通信手段，效地为客户提供高质量、高效率、全方位的服务。

### 北京网讯兆通标准版呼叫中心功能

#### 1、外呼功能

坐席具备IP网络外呼、PSTN、实体外呼，客户随意选择，自己选择适合自己的外呼方式，节省电销人员的体力。

#### 2、IVR自动语音流程

客户咨询、购买产品，通过呼叫中心系统提供的IVR语音导航自动找到自己需求的工作人员。

#### 3、自动呼叫分配ACD

解决话务员话务强度不一，工作量不平均，通话顺畅度的问题。

#### 4、来/去电弹屏功能

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。

## 5、CRM客户资料管理

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。

## 6、录音功能

通话录音，确保重要内容不遗漏；新同事也可以根据录音内容来总结、提高自身销售水平。

## 7、知识库/话术管理

电话同时可查询相关业务知识和话术（如各种产品知识问题、价目表、活动表、政策表、功能表等），对应知识点可高亮定位显示；

## 8、多方通话

呼叫中心人员可以随时加入支援人员，展开三方通话，即时与技术支援工程师、坐席、上级主管等多方沟通、协调工作保障电话过程中通信的快速性、连续性。

## 9、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；

## 10、短信功能

呼叫中心人员可以方便、快捷的发送客户所需的信息到客户手机上，体现出一个销售服务过程。

## 11、话务统计

统计任一时段的呼入话务量，呼出话务量，分机话务效率，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。

## 12、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。