

客户服务呼叫中心系统建设

产品名称	客户服务呼叫中心系统建设
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

随着国家对服务行业的重视，越来越多的新企业认识到呼叫中心的作用，企业的发展是建立在企业盈利的基础上的，企业的盈利不但要擅于从外界获得资金来源，提高产品的销售量和服务质量。盈利的关键就是提高工作效率，能够在相同的时间相同成本的情况下，获得更多的收入，是盈利的方法。北京网讯兆通呼入型呼叫中心系统，是充分利用交换技术、cti技术、分布式数据库技术、网络传真技术，将IVR语音导航、自主语音查询、CRM客户关系管理系统、录音服务、呼叫分配集成于呼叫中心平台，高度满足企业电话呼入的需求。帮助企业有效提升企业服务质量，实现全方位的管理。节省了大量的投资费用，降低了运行成本。

北京网讯兆通呼入型呼叫中心系统功能：

1、IVR自动语音应答

用户根据语音提示通过按键输入，获得系统从数据库中读取的相关信息，以语音文件的形式进行播放，无需人工服务，实现自动语音应答。

2、来电弹屏

当客户来电时，客户资料自动弹屏显示，加快业务处理效率；客户基本信息、历史交往记录(通话，短信)、业务订单记录等信息尽收眼底，一目了然，让您在谈话之前已心中有数。

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、智能排队

当用户呼入系统，系统根据智能排队算法将电话转接到一个空闲的坐席分机。

5、满意度评价

通话结束后，坐席可选择推送满意度调查，客户根据坐席服务情况选择按键。呼叫中心系统自动统计调查结果。

6、自动录音功能

电话呼入呼出自动录音，对通话过程无任何影响，摘机通话自动开始录音，挂机自动停止录音。录音文件可随时查询听取，原声回放，真实可靠。

7、订单管理

它可以管理每个客户的业务订单记录，来电或者去电时，弹屏界面直接显示通话联系人的业务记录。

8、CRM客户管理

完善的CRM系统，座席可快速查询客户信息、跟进记录等；

9、点击呼叫

电脑拨号，鼠标点击联系人的号码，摘机即可对该号码自动拨号，代替了手动按键拨号的繁琐过程。

10、智能话务管理

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。

11、知识库

销售过程中遇到的各种产品知识问题、价目表、活动表、政策表、功能表等等，可以在知识库进行管理。

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、权限管理

设定权限，不同层级管理人员可查看不同的数据统计分析。