

# 客户来电管理系统

产品名称	客户来电管理系统
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

随着经济全球化进程的加快，对我国企业的发展形成了巨大的冲击，在市场经济快速发展的形势下，企业间的竞争日趋激烈。为企业增加了很大的压力，要想在市场中生存和发展，就要提升企业的核心竞争力，扩大市场份额。在现代社会发展中，客户是企业发展的动力，是很重要的资源，只有建立良好的客户关系，大限度的开发客户，才能够为企业的发展带来生机。

北京网讯兆通客户来电管理系统，是一款电话和电脑通过语音合成技术集成的实时电话客户管理系统，通过安装客户关系管理系统软件,就组成了一个电话，录音，客户关系管理系统。当电话坐席平台有电话来访或者需要拨打电话时，电脑系统会自动弹屏出该客户的详细信息和以往的交谈、销售记录等，同时会记录所有电话的来电时间和来电次数，包括电话实时录音,方便领导作为业务分析决策作用，来电做到未接先知,为企业提高了工作效率的同时也提升了企业的服务质量和企业形象，提高客户满意度和忠诚度，提高企业的核心竞争力，为市场竞争中立于不败之地。

客户来电管理系统常用功能：

### 1、来电弹屏

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。

### 2、客户资料管理

客户资料是呼叫中心的基础，网讯兆通呼叫中心系统可提供多样化的资料管理手段，可将客户信息分类管理，客户信息记录，客户跟踪阶段，已成客户，客户行业，客户类别，客户金额大小，客户归属管理，数据可以统计分析，以便得出好的解决办法。

### 3、电话录音

录音长期保留，方便事后查询听取。在与客户发生纠纷时，可提供有效有力的法律依据。同时也是公司考核员工服务态度的一个好帮手。新同事也可以根据录音内容来总结、提高自身电话沟通水平。

#### 4、自动语音导航(IVR)

客户来电时实现语音自动引导服务，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，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。

#### 5、自动呼叫分配 ( ACD )

ACD系统是呼叫中心有别于一般热线电话系统及普通交换机自动应答系统的重要标志，也是决定呼叫中心规模以及系统质量的重要部分，它是呼叫中心智能化的标志之一。

#### 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、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，并且支持自动批量外呼，节省电销人员的体力。

#### 8、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。

#### 9、客户回访提醒

客户来电时可输入客户来电相关事由及回访日期，到时间系统会自动提醒对该客户做相关回访。

#### 10、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。

#### 11、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。

#### 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。

#### 13、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。

#### 14、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。