

低成本高性价比的云呼叫中心系统

产品名称	低成本高性价比的云呼叫中心系统
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

随着科学和技术的日益发达，云计算的逐渐发展，云呼叫中心在近几年出现在公众的视野中，并且现在很多企业已经成功的运用上了，成为其有利的盈利工具。

云呼叫中心相对于传统的呼叫中心优点是有很多的，尤其是针对中小型企业（成本不高），只需要提供坐席租用账号的费用即可，这样省去了人员维护系统的很多资金费用和时间；云呼叫中心可以根据企业的需求随时增减坐席，非常灵活方便；云呼叫中心也可以融合众多网络资源，开发出很多功能：录音、报表、ivr等，帮助企业实现其想要的功能，进而处理好售前、售中和售后服务。

北京网讯兆通云呼叫中心系统常用功能：

1、来电弹屏

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。新客户来电坐席可以在通话过程中，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。

2、座席电话通话功能

具有座席之间相互通话，电话转接，电话代接，三方通话，呼出电话直接软件拨打电话，打开客户资料快捷一键拨号，座席通话权限设置，座席分组等可根据实际需求设定。

3、ivr语音导航

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，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。

4、crm客户管理功能

支持excel表格的客户信息列表导入，可以分别导入客户名称和客户地址。

5、满意度评价功能

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

6、客户回复提醒

客户来电时可输入客户来电相关事由及需电话回复该客户日期，到时间系统会自动提醒对该客户做相关回复。

7、电话录音功能

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。

8、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。

9、话务统计功能

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。

10、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，可以在知识库进行查询管理。

11、报表统计

通过系统提供的日/周/月/年等对客户服务评价统计和话务统计分析报表数据，为企业领导的业务调整等决策提供强有力的依据。