

# 云计算呼叫中心

产品名称	云计算呼叫中心
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

随着企业呼叫中心的发展，对终端性能、运营、维护及监管的要求逐渐提高。集成化的呼叫中心取代传统嘈杂拥挤的话务机房，为企业提供高效便捷的云呼叫中心解决方案，不仅明显提高工作效率、管理效率及资源利用率，更大大节省了企业的维护成本。

云呼叫中心将用户桌面的管理配置集中到服务器端统一进行，无需在终端单独安装部署，从而提高了管理效率。系统管理员还可以根据呼叫中心系统需要，为客户端定制专业高效的应用，使工作人员只能做与业务相关的事情；同时，还能对呼叫量、话务员的工作状态等进行实时远程监控，进一步强化了企业的管理力度。

### 云计算呼叫中心常用功能

#### 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，网讯兆通云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，以便得出最佳解决办法。

#### 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，便于领导对服务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

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、通话强插、强拆、示忙/示闲等通讯控制功能。

#### 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。

