

北京云呼叫中心平台

产品名称	北京云呼叫中心平台
公司名称	北京网讯兆通科技有限公司
价格	.00/个
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

云呼叫中心是呼叫中心行业的一大重大发展，从云呼叫中心的出现明显比传统呼叫中心要具有许多的优点，它提供了非常强大的配置能力，可以与企业的业务流程进行匹配，并且将呼叫中心建立在网络上，即通过多租户的模式，简单方便地使用呼叫中心。虽然目前企业的管理、信息系统的建设都趋向集中管理和建设的方式，但云呼叫中心系统具有非常强大的生命力，不仅不需要企业投资购买呼叫中心设备，并且也不用企业租用中继线，只需要按照每个月使用的坐席数，缴纳坐席租用费用就可以了。

北京网讯兆通作为呼叫中心系统厂商，强大的云端服务，让客户根据自身需求采用多样化的部署方案，为用户建立动态的企业通讯系统和数据存储中心，支持根据用户需求的动态扩展。企业可根据自身运营特点和业务流程选择合适的模式，为企业运营管理提供全程动态支持，快速扩展，平滑升级，轻松对接对接第三方应用系统，全面满足企业发展过程中多样化的弹性需求。

北京网讯兆通云呼叫中心常用功能：

1、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。

2、来去电弹屏

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。

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客户关系管理系统

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、点击外呼

点击外呼是指客户代表直接使用座席电话人工拨号呼叫客户的方式。呼出号码由客户代表人工输入，呼叫中心根据号码查询出客户信息并显示在座席界面上，供客户代表查看。话路接通后客户代表与客户通话，按呼出任务要求执行。点击呼叫，是呼叫中心系统中，坐席员除来电弹屏外，也常常使用的功能。这个功能，对于电销人员，尤其实用。

6、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。

7、强大的统计分析

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。

8、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。

9、智能话务管理

呼叫中心系统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、呼出DID号码设定等通讯控制功能。

10、信息共享

客户资料共享，坐席中心内部和部门之间还可发送消息、通知、公告，方便企业数据共享利用，提高了工作效率。