

# 几个人使用的小型呼叫中心系统

产品名称	几个人使用的小型呼叫中心系统
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

随着市场竞争的加剧，企业渐渐体会到良好客户关系的提升已经成为商业致胜的关键，为了充分发挥与客户互动的功能，大型企业和超大型企业基本都建立了自己的呼叫中心。但中小型企业与大型企业一样也有这样的需求，但是由于企业规模小、资金预算不足等原因，如果用大型呼叫中心的概念来建设，浪费大量的投资不说，也达不到企业想要建设呼叫中心的初衷。所以小型呼叫中心系统在这种背景下也就即时产生了。

北京网讯兆通小型呼叫中心系统功能：

### 1、客户来电弹屏显示已有的沟通记录

客户来电时显示电话号码归属地，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。新客户来电也能自动从internet网上搜索该来电号码在网上已留存的各项信息资料，座席在通话过程中可以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，将来电转接出去到第三方(如手机)，呼出电话直接出局，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、呼入语音导航功能(IVR)

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、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、电话外呼时间长短可自由设置

本系统对外呼的语音广告可以自行控制时间长短，对外呼的时间没有限制。

#### 10、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。

#### 11、交互式语音应答（IVR：Interactive Voice Response）

呼叫中心通过IVR可以和客户进行全程自动应答，这种菜单式的导航功能可以做得非常复杂和智能化。这也是呼叫中心区别于普通电话交换机集团电话的显著标志。

#### 12、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。