

现代化坐席办公呼叫中心系统

产品名称	现代化坐席办公呼叫中心系统
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

随着技术的进步，降低了进入市场的投资，从而导致了市场竞争的日趋激烈。在这时，客户服务将成为关键的差别，企业的成功取决于服务。而高质量的服务需要高质量的人员。从而造成成本的增加。与投资巨大的高质量服务人员相比，呼叫中心不仅节省了资金又能提供多样化的宣传和规范的服务。现在，各行各业都有越来越多的人意识到呼叫中心的重要性，并且在使用呼叫中心为用户提供服务。

随着呼叫中心被众多行业接受，现代化坐席办公呼叫中心系统更是涉及了计算机技术、计算机电话集成技术、数据库技术、交换机技术和管理科学等诸方面，已引起越来越多人的关注。现代化呼叫中心技术已是较成熟的技术，它可以提升企业形象，提高服务质量，增强企业的竞争力，它是企业达到成本底、利润大的解决方案，是现代企业必须拥有，也是现代企业发展的必然。传统的电话接入方式的客户服务，已不能满足向用户提供全方位的优质服务。建立现代化呼叫中心平台，是公司提升客户服务形象、吸引客户的重要手段。

现代化呼叫系统常用功能：

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、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。

4、自由的IVR定制

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。

5、客户关系管理系统（CRM）

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。

6、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。

7、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。

8、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。

9、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。

10、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。