

企业电话座席管理呼叫中心系统

产品名称	企业电话座席管理呼叫中心系统
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

呼叫中心是企业提升服务的有力武器。它可以提高企业的服务质量，让客户满意，使得用户数和营业收入不断增加，并形成良性循环；有效地改善内部管理体制，减少层次，优化平面式服务结构，提高工作效率；同时降低成本，通过呼叫可增加企业直销，降低中间周转，降低库存；除此之外还可以通过呼叫中心宣传并改善企业形象，扩大企业影响。

北京网讯兆通呼入型呼叫中心的建立能让企业在短时间内处理尽可能多的处理用户呼叫，包括用户咨询、投诉、查询等等，为企业的用户提供良好、快捷的相关自助服务，并且使每个企业都有能力建立自己的呼叫中心，从而增强了工作效率、降低人工成本，提高为客户服务的质量，为企业树立良好的外部形象。

企业座席呼叫中心系统常用功能：

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、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，呼叫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，客户根据座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。