

# 400电话呼叫中心提高接通率措施

产品名称	400电话呼叫中心提高接通率措施
公司名称	深圳自助时代科技有限公司
价格	600.00/个
规格参数	
公司地址	深圳市南山区留仙大道云谷创新产业园云网孵化楼3F
联系电话	075533941315 13798404686

## 产品详情

### 400电话呼叫中心提高接通率措施

当前，400电话呼叫中心(CallCenter)广泛应用于电信、金融、政府机构、电力、邮电等各行各业，随着CTI（计算机电话集成）技术的发展，尤其是IVR的引入，400电话呼叫中心迅速的发展，从业规模日益增长，400电话呼叫中心管理方面面临着业务量大、接通率低、客服代表服务意识不够、业务操作不熟练、IVR分流作用不明显、满意度低等诸多问题，其中常见的是接通率低和人员服务不到位。提高接通率的几点措施：（一）提高客服代表的业务技能。

先将新业务培训、岗前基本技能培训、新知识新口径及时传达，并且有相应的考评制度。其次是制定完善的《400电话呼叫中心服务规范》、《特殊客户投诉处理规范》和《非业务类咨询应答规范》，制定统的流程口径。同时加强电话沟通艺术、语言沟通艺术的培训。第三是加强基本功练习。入职的客服代表文化层次不同，打字水平有很大差异，因此，加强打字速度练习，要求客服代表打字速度每分钟50字以上，同时给不达标的员工指定阶段性短板提升方案。第四是提高客服代表业务操作系统的熟练程度。可以通过培训师模拟演练，以及平时业务考试中加入系统操作练习等方式来提升。后还要提高员工对400电话呼叫中心的满意度，保持人员的稳定，减少人员的流失。业务熟练的客服代表，比新员工更能提高工作效率，接更多电话，员工熟练地接续，接通率自然有所改善。（二）科学合理的安排班次。排班是个效率优化过程，如何根据话务规律保障接通率，又同时兼顾员工的满意度，这是个均衡博弈的过程。特别是排班前期的分析工作和沟通工作，包括话务分析、各阶层需求的分析、业务特性的分析、以及与各方面人员的沟通等等，而这些分析和沟通的工作会对排班的成败起着很关键的作用。下面就此做些阐述。在排班以前，我们先做好数据的分析工作，了解业务的发展趋势、业务的特征，将历史数据导入作为依据，并且利用系统进行多维度数据分析。以10086晚上22：00后为例。如果22：00后，正常来讲来话会大幅度下降，如果盲目追求小时接通率，这时段仍然安排了大量人员值班，可能就定程度上鼓励了用户的呼入，只要天接通率稳定，可以把这时段的接通率要求适当降低，在段时间以后就会调节了用户的作息时间，让用户适应400电话呼叫中心的规律。所以，既要保证接通率稳定，让用户的电话易接通，又要兼顾员工满意度，就必须综合考虑和分析，科学合理安排班次。（五）提高客服人员服务意识 无论怎样预测来话，合理排班，要提高接通率，调动客服代表的积极主动服务意识是重要的，让客服代表明确对自己的角色认知，知道我是“代表”，我是企业服务的代言人，摒弃小我，用职业语言为客服服务，倡导优质服务的原则，通过各种激励和考评提高工作效率，这样，客服代表的工作积极性调动起来，电话就易接通，接通率自然提高，同时，工作积极性提高，遇到紧急突发的短时话务高峰，也能更容易调

动应急梯队，对现场紧急话务支援。总之，影响400电话呼叫中心接通率的原因有很多方面，只有先了解现状，进行原因分析，并且找出主要原因，指定改进措施，并且对改进措施进行效果跟踪检查，措施可行，就继续巩固和实行，如果改进措施效果不明显，就继续分析，制定对策和加以改善，通过PDCA原则不断循环，就能把影响接通率的种种因素明确并且有合理有效的措施，从而保证电话易接通，完成400电话呼叫中心接通率的各项指标。国内三大运营商数百万400号码资源，只需企业选择400号码充值话费，年话费优惠低至600元，资费低至8分，没有开户费、月低消及绑定号码等限制，并可随时开通企业彩铃、语音导航，通话录音、满意度评价、客户信息管理系统等平台所有功能，提交企业资料即可办理开通。长期欢迎随时来电咨询了解售后服务