

自助云呼叫中心托管客户系统之电话转接功能

产品名称	自助云呼叫中心托管客户系统之电话转接功能
公司名称	深圳自助时代科技有限公司
价格	300.00/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

自助云呼叫中心托管客户系统之电话转接功能

电话转接是呼叫中心的一个基本功能，但也是座席人员经常使用的的一个功能。尤其是作为客服、售后使用，因为经常会涉及到跨部门、技能组、协同处理。

呼叫中心电话转接，主要分为：“系统内部转接”、“和”转接到外线”。

深圳自助时代呼叫中心系统“系统内部转”分2种转接形式。

第1种“盲转”：当客户拨打企业热线号码进入系统，A座席人员接听，但客户需要找B座席，这时候，A座席可以通过话机按业务码：*8+B座席分机号+#，客户即可与B座席通话。（但如果电话转给B座席的过程中，刚好B座席的分机处于忙线状态，比如说与其它客户在通话，那么转接将不会成功，客户电话会被系统直接挂断）。

第2种“征询转接”：当客户拨打企业热线号码进入系统，A座席人员接听，但客户需要找B座席，这时候，A座席可以通过话机按业务码：*7+B座席分机号+#，这时A座席与B座席通话，客户在系统中听等待音乐，当B座席同意接听客户电话，A座席挂断电话后，客户即可与B座席通话。（但如果在转接过程中，B座席处于忙线状态，电话转接不成功，系统会再次建立，客户与A座席之间的通话，而不会挂断客户电话）。

“盲转”与“征询转接”主要区别在于，当被转接的座席处于忙线状态，转接失败下，盲转，系统会直接挂断客户电话。征询转接，系统不会挂断客户电话，而是再次建立客户与座席之间的通话。

转接到外线

当客户拨打企业热线号码进入系统，但刚好属于企业非上班时间，这个时系统是可以设置来电自动转接到值班人员的手机号码或者是固话。

当然，当客户拨打企业热线号码进系统系统，A座席接听，但客户却要联系B业务员，B业务员如果此时不在公司，外出了，这时，A座席也是可以通过“盲转”、“征询转接”，到B座席的手机上。

“系统内部转接“、和”转接到外线“最大的区别在于，系统内部转接，被转接的座席，来电弹屏界面上可以显示出，客户的电话号码；如：客户用手机13588888888，打075512345678的号码进系统，A座席人员接听，转给内部B座席，这时B座席的来电弹屏界面是可以看到客户的来电号码：13588888888。但转接到外线，手机、固话上，客户的号码是不会显示在被转的人员的手机、固话上，显示的号码为企业接入系统电话线路的号码。

深圳自助时代科技有限公司专业为企业提供自建呼叫中心、托管呼叫中心、云呼叫中心系统、企业400电话、深圳移动无线固话，企业短信服务等通信服务。

自助时代通信服务商全体员工将竭诚为您服务

长期欢迎您的随时咨询与关注：

手机/QQ/微信统一业务号码：13798404686 / 0755-61903456，全国统一咨询服务热线：400 611 3699