

# 泰安呼叫中心，临沂呼叫中心，潍坊呼叫中心 集团电话

产品名称	泰安呼叫中心，临沂呼叫中心，潍坊呼叫中心 集团电话
公司名称	青岛融达通信息技术有限公司
价格	10000.00/个
规格参数	云呼叫中心:1 自建呼叫中心:2
公司地址	城阳区流亭街道恒大御蓝国际40号楼
联系电话	15269230179

## 产品详情

### 呼叫中心主要功能点

#### (一)通讯管理

- 1.座席基本功能：提供座席登入，退出，示忙，示闲，电话转移，外呼，三方通话，代接等功能。
- 2.管理通讯功能：强插、强拆、强转、电话代接、电话监听、会议等功能。
- 3.来电弹屏：当客户来电时会迅速弹出客户资料。座席可以快速记录客户的基本信息和服务内容。
- 4.录音功能：提供所有呼入和呼出电话的通话录音，可以灵活设置录音或不录音，并提供播放，下载和备份等操作。
- 5.站内短信功能：座席人员可以相互之间发送站内短信，及时沟通。
- 6.客户留言功能：当座席忙，系统引导客户向座席人员留言后，座席人员可以收听用户留言，以便及时回复客户。
- 7.邮件功能：得知客户的邮箱后，座席人员可以通过系统将企业等相关信息发送到客户的电子邮箱，以便客户更详细地了解企业最新资讯。

8.传真收发功能：系统提供的电子化接收和发送传真。来电者可以根据语音导航自助索取所需传真，也可以通过拨通座席电话，由座席人员在线转发传真。系统也可以接收传真，系统自动收取，并保存为电子文档格式。自动传真功能在实现无纸化办公，减少人工成本，降低办公费用等多方面都起到重要作用。

9.多方电话会议：系统允许30方甚至以上电话会议，电话会议可以是主动呼入式、也可以邀请式，全程web页面管理与监控，电话会议结束后系统自动生成会议录音。系统的电话会议功能完全利用系统本身实现，无需额外投资专用的电话会议设备。

10.通过企业网站呼入呼叫中心系统：只需要在企业网站上添加一个电话控件，对方无需电话机，就可以通过企业网站点击呼叫，与呼叫中心座席人员直接通话。通过此项功能，将呼叫中心系统与企业网站系统相融合，融合业务、方便服务。

11.外呼功能：座席人员可以选择并点击已有的联系人、客户的电话号码，系统便自动外呼并接通座席电话，座席人员也可以手工输入对方号码，点击外呼。

12.电话黑名单：如果有些人恶意骚扰座席人员，管理员可以将此人的电话号码录入系统，以后这个人将会被拒绝进行电视购物呼叫中心系统。

13.通话质检功能：座席员挂断电话后系统会主动邀请对方对座席员的服务满意度进行打分评价。有利于对座席人员的客服水平进行监督和评估，从而提供服务质量。

## (二)客户管理(CRM)

为客户提供更优质的服务，并通过电话系统实现对客户服务的协同工作，是企业建设呼叫中心系统的根本目标之一。该方案提供如下主要功能包括：

### 1.建设、管理、维护、使用客户资料数据库

系统提供了新建、编辑、删除客户资料的功能，提供对客户资料进行查询、筛选功能，提供灵活的数据库字段定义功能，客户属性和产品属性管理功能。

### 2.提供来电弹出（SCREEN POP），实时显示来电客户的详细资料

用户使用其自身的分机号码和密码，登陆R3智能客服软件后，所有呼入到该分机的来电，都会根据来电的号码，在客户资料数据库中进行查询。一旦在资料库中发现该来电号码，就会在用户的电脑屏幕上弹出该号码所关联客户的详细资料。用户还可以在接听过程中，实时更新该客户的有关资料。如果是全新的号码，系统也会弹出新客户录入界面，可以让话务员快速的进行录入。

### 3.实现客户服务的协同管理

在接听客户来电的过程中，如果将该客户的来电转移给其他同事，那么来电弹出显示的该客户详细资料，将随同电话一起，同步转移到接听方的电脑屏幕。通过来电资料

的同步转移，可以有效实现对客户服务的协同管理。

#### 4.点击通话的功能

在客户资料里，用户可以根据自己的需要，查找出符合一定条件的客户，然后左键点击客户相应的电话号码，直接给客户拨打电话。

#### 5.服务记录

服务记录的主要作用是记录与某个具体电话的所有业务关联信息。服务记录如实的记录了话务员的接线情况（包括时间）。话务员可以将同客户的谈话内容做简略登记并形成服务记录，同时还将显示以往所有为该客户服务的记录明细和通话录音。

### (三)话术管理

座席人员可以根据来电客户的情况，查找系统提供的相关话术，提高座席人员解答问题的标准性和及时性。当有老客户打入系统，系统会自动显示针对老客户姓名、性别等信息的话术，座席人员根据话术内容迅速说出欢迎辞，提高了欢迎用语的亲切度。

### (四)知识库（FAQ）

知识库是一些常见的用户知识、产品知识、服务知识、技术支持、公告信息的汇总。它将统一企业对外的服务口径，让用户问题的解答趋于标准化；

知识库通过产品、问题分类和关键字查询疑难问题的答案，给座席人员提供及时帮助。管理员根据产品的发展和变化随时更新。

### (五)统计报表

该方案提供的报表主要有：

1.电话流量的统计：电话流量的统计是按照月，日来统计查询的。系统根据选定的时段统计出在这一个时段内，电话打入的曲线图。

2.座席及客服组的效率统计：系统可以通过用户输入的时段，统计出在这一时段内打给某个座席以及某个客服组的电话数量。并且绘制曲线图。

### (六)权限管理

权限管理主要实现对系统访问权限的控制、检查，确保系统的操作安全性。主要的功能要求如下：支持对系统的操作员、管理员的分级管理，不同级别的管理员有不同的控制、访问权限；系统提供灵活的角色分配和权限设置手段；系统支持对各种结算数据、配置数据、统计数据采取保护措施；系统对用户实现分级管理；系统支持对数据访问权限的严格控制。

融达通信是一家集呼叫中心，AI智能客服，VoIP语音、IPPBX设备、线路资源整合，全国400电话办理，异地组网等综合接入及增值业务解决方案的企业。公司拥有一支专业化的团队，专业致力于中小企业通信产品研发和市场开拓。公司的主要营销业务为技术咨询、技术服务；计算机系统集成；通讯技术服务；通讯设备、网络设备的安装及维护；综合布线；