

国炫通信呼叫中心智能客服系统 电话营销系统 CRM客户管理

产品名称	国炫通信呼叫中心智能客服系统 电话营销系统 CRM客户管理
公司名称	北京国炫通信科技有限公司
价格	200.00/套
规格参数	场景:企业呼叫中心 坐席:多坐席 技术支持:长期免费维护升级
公司地址	北京市朝阳区工人体育场北路13号院3号楼3层0301号内3114 (注册地址)
联系电话	13521530851

产品详情

国炫通信呼叫中心智能客服系统 电话营销系统 CRM客户管理

北京国炫通信呼叫中心系统是为提升客户服务质量和水平而开发的服务型智能呼叫平台，能够为企业提供服务受理、流程管控以及数据分析和决策依据等。QC商务通企业电话管理系统可应用包括银行及金融机构客服中心、政府热线、公共事业热线、企业客户服务中心、售后服务中心等多方面。北京国炫通信呼叫中心系统平台提供开放简便的二次开发接口，集成CRM等各种应用能够为用户搭建完善、可靠、先进的客户联络中心系统，实现高效的服务受理、清晰的服务分类、连贯的服务流程以及进度监控、品质保障、统计分析及KPI考核等需求。操作简单易上手，系统功能强大，能实现轻松快捷的客户沟通和服务，帮助企业提升座席工作效率，减少人力成本，提升客户满意度。

高品质客服中心解决方案

自动语音应答 (IVR) 实现全天候自助式服务。通过国炫通信呼叫中心系统的交互式应答服务，来电者可以很容易的通过电话机键盘输入他们的选择，从而得到24小时的服务。用户根据自己的业务需求自主录制多层次IVR语音自动应答流程，并在更换之后能够和后台的程序相结合（如增加一个流程、删除一个流程、跳过某个流程等）。根据需要，也可以将来电者转移到不同的服务组甚至不同的单位或者部门自动话务分配 (ACD) 来电智能识别，将呼入电话分配给相应座席或其他对应项目，用户可以自主设定电话的等待队列，选择等候音乐、智能播报队列位置和等候时间座席基本功能 提供座席登入、退出、示忙、示闲、电话转移、外呼、三方通话、代接管理通讯 强转、强拆、电话代接、*听、会议来电弹屏 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来电振铃组 可按轮流、递增、随机方式选择振铃模式录音 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、下载和备份操作通话质检 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，从而提高服务质量工单系统北

京国炫通信灵活的工单系统，自定义工单规则和字段，记录工单流转和操作记录，实时了解工单进度CRM管理自定义客户字段，完整记录客户历史沟通情况，系统管理客户信息呼叫中心系统监控 QC商务通系统可以监控硬件资源、电话线路、排队情况、座席状态、当前通话等，并以Web的形式显示出来客户留言 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，以便及时回复客户智能号码匹配 根据客户上次通话记录，系统自动为其查找上次通话座席，当该座席存在且空闲时提示呼叫者是否直接接通该座席挂机短信发送 当座席人员与客户通话结束后，可以向客户发送挂机短信，对坐席服务进行满意度调查，节假日祝福短信，产品推广短信，优惠信息发送等点击外呼 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，点击外呼自动外拨 座席可以从客户资料库中调用外拨所需电话号码，可以选择多种外拨类型（语音通知、自动调查回访、呼叫座席、接通指定应用、执行拨号脚本等），可以设定外拨任务时间，可以根据不同的外拨类型设置外拨后的电话内容等电话黑名单 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呼叫中心系统分时段系统设置 在不同时间条件下，可以去执行不同的系统任务。例如：将IVR设置成工作时间和非工作时间两种，外线电话在工作时间呼入时，系统为其转接普通座席；在非工作时间呼入时，系统为其转接值班座席