

# 电话机器人客户数据管理化实现精准营销

产品名称	电话机器人客户数据管理化实现精准营销
公司名称	杭州黑斑马信息技术有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	杭州市滨江区长河街道滨和路1174号2层（托管：0043号）（注册地址）
联系电话	13386531520

## 产品详情

企业信息数据化管理是潮流亦是趋势。在计算机、互联网、大数据、云计算的普及下，数据化管理是当下\*的管理模式，使科学化人性化管理成为现实。同时也为企业决策缩短时间、提供数据支持、提高决策正确率。

一、电话机器人：将客户信息数据化整理电话机器人有一套自己的数据管理系统。汉云通信电话机器人在进行客户初筛时会有这样一个过程：拨出电话 接听 通话 挂断 标签分类 云端存储，筛选完之后会再根据标签进行二次沟通（人工跟进）。在这些过程里，每完成一个流程就会自动记录一次，拨出电话记录 接听情况记录（忙音、挂断等） 通话时长、通话录音、通话文字记录 系统根据通话内容自动生成标签将客户分类存储 所有数据加密保存上传云端。机器人做好数据管理，人工跟进时就能更加高效的联系客户，成单率也更高。电话机器人的数据管理是我们对电话机器人的一个把控。通过实时跟进数据，及时反馈机器人在与客户通话中出现的新问题，比如碰到机器人回答不上来的问题，我们就会及时跟进需求，加关键词、录入新的话术，以保证此类问题不再发生。

二、数据管理——五步分析法呼叫中心是数据化的中心，数据是呼叫中心运营的重要资源，如果期望在呼叫中心运营上保持客观的态度，那么深入的数据分析就成为每一个运营管理者所需要高度重视的问题。传统的数据分析方法，较为关注总数、平均数、环比、同比增长等，对数据资源利用的不够充分。为立体化地运用好数据资源，笔者结合工作中的实践，推荐可采用的呼叫中心数据分析五步分析方法：\*法，趋势分析法。通过把多个同一属性、具有连续性的数据整理汇总后，观测其发展过程、判断其发展规律、预测发展趋势，将“静止”的数据“活动”。第二法，标准方差法。通过把多个同一属性的数据整理汇总后，在趋势变化的基础上进一步关注距离平均数的离散程度，评估稳定状态。第三法，相关分析法。梳理现象与结果之间的关系，评估出关键要素的影响因素，以抓住短板点和关键改善点，将“并行”的数据“关联”。第四法，象限区分法。充分使用四象限格局，以人为出发点找到数据的定位点，做好分组区隔，将“平面”的数据“立体”。数据展示：先确定要分析研究的对象，按象限分布要求，整理好关注指标；建立数据表，将所需数据汇总，整理，并计算各项数据平均值，依此绘制散点图；在绘制散点草图上，以各项数据的平均值构架十字架形，形成四个象限。第五法，排行分布法。对数据进行整体观察，了解成员得分的集中区域、高分区域、低分区域，开展针对性专项提升，将“整体”的数据“细分”。