

# 专业提供电话客服呼叫中心CRM软件

产品名称	专业提供电话客服呼叫中心CRM软件
公司名称	北京亿伦时代科技有限公司
价格	17800.00/套
规格参数	品牌:infocrm 软件名称:电话客服软件 版本类型:标准版
公司地址	北京市海淀区杏石口路80号中央液态冷热源环境系统产业基地项目B区2号楼3层301-46号
联系电话	86 010 62960880 13910417062

## 产品详情

品牌	infocrm	软件名称	电话客服软件
版本类型	标准版	版本语言	简体中文版
软件类型	服务行业软件	系统平台要求	windows2000
系统硬件要求	服务器	版权	亿伦时代
配套附件	耳麦电话	技术支持	亿伦时代

infocrm-s 电话客服系统

infocrm客服软件，是基于呼入型呼叫中心系统实现统一电话受理、统一知识管理和统一转办流程的综合服务平台，集中受理客户对服务工单和产品订单的业务需求。客服中心既是对外服务的窗口，也是内部业务受理和流转的纽带，因此通过infowf workflow引擎实现受理、审核、流转、处理、反馈、回访的服务过程，以及全程监控预警和催办督办等管理功能。

- (1) 客服中心受理业务工单受理： 知识管理：知识库的数据管理和查询检索  
工单受理：针对不同业务的服务工单受理和转办  
统一转办：基于workflow引擎的工单转办处理流程  
回访评价：手动或自动触发客户回访和满意度调查

订单处理： 购物引导：产品库管理和购物车促销引导；  
订购流程：产品预订、支付、复核处理及退换货办理；  
进销存管理：产品采购、入库、出库、配送等流程管理；

商机线索：随时记录发现的商机和线索，交办电销部门跟进；(2) 电话呼入受理流程

客户或社会公众拨打服务电话；进入ivr自动语音服务；  
客户或社会公众可以直接获取一般性咨询信息的服务语音；  
如果需要进行业务查询，ivr引导客户输入的卡号/会员编号、密码等提交给应用服务器；

应用服务器发送客户或社会公众校验信息到业务系统；业务系统将验证结果返回给应用服务器；如果验证不正确，通过ivr提示客户重新输入卡号和密码；如果客户或社会公众只需要人工服务，ivr将向客户或社会公众电话转接到人工座席人员，提供标准咨询和需要查询的信息；座席界面弹出客户或社会公众信息；并向客户或社会公众提供人工服务，包括问题咨询和业务查询、订单受理等业务内容；座席可以使用知识库辅助完成即时答复的内容，对于延时答复并需要转办的事宜，则通过 workflow 平台完成。如果需要，可以将结果以短信、传真、email的方式发送给客户或社会公众。（3）工单服务转办流程呼叫中心系统作为整个企业对外客户服务的窗口，是整个相关部门内部客户服务的前沿，是客户服务的重要方式和手段。客服中心的成功运营和服务必须依靠整个公司相关部门的协同工作，才能最充分的发挥呼叫中心系统的作用，体现公司整体的服务质量和水平。因此infocrm从日常运作流程出发，通过 workflow 引擎设计，实现客服中心的服务基本上分为六个步骤：即受理、审核、流转、处理、反馈、回访，服务全程过程基于infowf workflow 平台进行监控预警和催办督办等管理操作。

#### （4）客服座席软件界面

infocrm客服软件是一套专为呼叫中心座席端应用而定制的管理软件，基于客户来电弹屏、知识库、工单受理等重点功能，实现电话服务范畴内的各种企业需求。

更多信息请登陆[www.infocrm.cn](http://www.infocrm.cn)