

## 什么是呼叫中心？

呼叫中心是朝华科技为国内企业及网站主，量身定制的基于互联网集网站实时交流、网络营销服务管理、网络广告分析决策为一体的企业商务服务平台，也是基于网站的即时通讯解决方案。

呼叫中心适用于所有依托互联网进行产品销售、客户拓展的企业。

套餐类型	包含功能	赠送服务	资费标准
全功能套餐	通话录音、通话时段/区域设置、录音时段设置、通话时长分配、录音对象/区域设置、电话回呼、自由外呼、语音留言、主动邀请、访客消息预知、客户管理、流量统计、客服转接、文件传输、访客轨迹查看、广告效果评估、客服绩效管理、永久识别访客、30个呼叫中心座席等。	赠送 3000 分钟通话时间、自定义 LOGO、4 种呼叫中心样式和 5 套风格、广告设置及多种语言版本选择等。	3000 元/年

## 呼叫中心主要功能

### 1、主动邀请

告别守株待兔的网络营销模式。呼叫中心帮助企业随时向访客发起主动对话邀请，及时刺激访客的咨询冲动与消费冲动，进而促进网络销售业务的提升。

有了呼叫中心，客户在网上也可以享受到实体店中的店员全程导购般的服务。

独特的老客户提示功能，可以在老用户来访时及时的提醒客服为其服务。

### 2、免费电话回呼

访客网络了解企业与产品的同时，通过拨打电话详细咨询的门槛太高。客户往往因为这样的“偷懒”而让您错失商机。

呼叫中心电话回呼 2 大特性，彻底消除客户主动洽谈门槛，最大程度提升交易成功率！

#### • 免费

客户可完全免费与您进行电话交流。呼叫中心为您拨通客户输入的电话，客户将享受被叫资费。如是固定电话，则完全免费！

#### • 方便

客户只需在呼叫中心界面上输入自己的电话号码，无需记忆您的电话即可进行通话。正是因为呼叫中心电话回呼的方便快捷、免资费的特性，意向客户主动洽谈冲动强烈。随时有冲动，随时拨打电话！

可以这么说，凡是通过呼叫中心电话回呼功能向您发起电话咨询的客户，都是您的黄金潜在客户！

留住他们，留住企业的未来！

### 3、全程电话录音

呼叫中心带给企业最强大的电话录音功能，让企业享受 Call Center 的专业级服务。您可以灵活设置全部通话录音、指定客服电话录音、指定区域访客来电录音、指定时间段来电录音。呼叫中心将根据您的设置，为您实现电话录音，并保存完整的录音文件。

#### • 质量监控

通过事后监听电话录音文件，您可以从中发现客服人员的服务态度问题、服务质量问题。同时您也可以以此了解客户心理活动，优化您的电话营销策略、客服人员的营销流程和用语措词。

#### • 绩效考核

通过事后监听电话录音文件，您可以客观的把握客服人员的工作技能，为您对他们的绩效考核提供参考依据。

呼叫中心，将您的网站访问量变成销售量---由安徽朝华互联科技有限公司独家提供

#### 4、网站流量统计

呼叫中心为您免费配套网站流量统计系统。强大的流量统计分析功能，可以帮助您从访问 IP、访问地区、访问时段、访问日段、访问来源、关键词等等全方位的分析您的网站被访问情况。从而优化网站结构，提升网站流量，提高销售量。

##### • 广告效果评估

您是否投放过网络广告，却不知道它真实的效果，也不知道究竟哪个地方投放的广告效果较好。

呼叫中心广告效果评估功能，替您分析多个广告渠道的投放效果。其中包括来访客户量、来访客户在您网站上的行为动作质量、是否产生业务咨询、是否产生电话咨询等等。

通过呼叫中心提供的指标参数，您可以很明显的比较各个广告渠道效果，从而选择性性价比最高的渠道进行广告投放。

##### • 客服绩效评估

呼叫中心替企业省心。我们为您提供旗下客服人员的工作数据分析，其中包括客服人员的访客咨询接待量、电话咨询接待量、短信回复量等，还为您提供客服人员得到访客的评分情况。这些数据可以作为您评估客服人员的工作情况的参考。

#### 5、实时监控对话

实时监测网站在线客服人员与访客的沟通情况，让您随时掌握访客动态以及对客服服务质量的评估。帮助您监督业务交流过程，把握潜在客户，防止业务流失！

#### 6、手机洽谈

您是否因为不在电脑前，或者外出的时候无法为正在访问您的意向客户服务，从而错过商机？有了呼叫中心，您再不必担心这样的情况发生。

##### • 手机通话

通过呼叫中心外出洽谈功能，您可以设置手机作为接听客户来电的通话终端。这样无论您是在何时，何地都不会错过客户的电话

#### 7、内部交流

客服人员与访客沟通过程中,如果遇到疑难问题可以通过内部交流，咨询其他资深客服人员协助解决访客疑问，提高工作效率。

#### 8、语音留言

电话总有占线的时候，您是否因为电话占线而错过同时拨打进来的其他访客。

呼叫中心为您考虑到了每一个细节，您的客户如果在客服人员电话占线时呼入，系统将提示客户进行语音留言。

您可以事后通过呼叫中心的语音留言管理功能，收听客户的留言，进而进行电话回拨，挽留曾经错过的客户。

#### 9、网页洽谈

最低的沟通门槛，是引发客户沟通行为的有效前提。

呼叫中心无需客户安装任何插件，您不必担心客户因为杀毒软件的原因让呼叫中心功能失效。客户仅使用浏览器即可与您的客服人员在线洽谈，对您的客户而言是绝对绿色、安全并且免费的交流工具。

#### 10、来源查看

呼叫中心能够即时反馈当前访问您网站的客户的 IP 地址、所在地理位置、当前访问的页面地址。

如果客户是通过搜索引擎找到您的网站，呼叫中心还能够帮您分析客户是通过什么关键字找到您的。

所有的客户数据，帮助您第一时间判定客户的商务意向，为您打开成功交易的第一扇门。

#### 11、 客服转接

灵活的客服人员服务转接功能，多人协助保证客户服务的质量。

呼叫中心提供客服人员将正在服务的客户转移给其他客服的功能，让其他客服专员协助解决客户的问题。这样不会因为某个客服专员无法解决客户问题而导致服务质量下降，交易机会流失。

#### 12、 双向文件传输

呼叫中心推出了双向的文件传输功能，访客与客服人员之间，企业内部人员之间都可以很方便的进行文件传输。

#### 13、 访客自定义分组

结合呼叫中心出色的永久识别功能，对网站访客进行分组如设置访客为“意向客户或购买客户”，访客如果再次访问您的网页，您就可以立即知道他是“意向客户或购买客户”。此功能也可以用来识别某个访客是哪个业务员的客户，避免公司内部出现抢单的行为。

#### 14、 通话限制

贴心的通话限制功能，为您屏蔽需要过滤的IP和骚扰电话，减少麻烦，降低服务成本。企业可以通过IP黑名单，电话黑名单，电话白名单多种组合进行屏蔽设置，确保万无一失。

#### 15、 对话管理

企业可以查看全部对话内容以及留言记录，分析客户需求，挖掘商业价值。

#### 16、 服务质量综合评分

访客与客服人员对话结束后，可以对客服进行服务质量综合评价。访客对客服人员的服务质量综合评价将作为客服人员绩效考核的参考数据。

#### 17、 客户留言建议

访客可以通过呼叫中心留言建议功能，反向监督您的客服人员服务质量，反馈对您产品的意见与建议。

您可以在管理后台查看客户的投诉、建议与留言，从而进一步优化服务流程、改善用户体验、改善产品质量。

#### 18、 历史记录统一保存

对客服人员与访客的文字、通话内容以及企业账户流水明细等历史纪录统计管理和备份,可以直接查询也可以导出记录进行分类统计分析。方便企业监督客服人员的服务质量，提高其业务水平。

#### 19、 开放的个性化定制

呼叫中心提供企业最开放的个性化定制空间，无论从界面、语音、文字提示，企业都可以自由的设置。

订购本产品请登陆 [www.qiye.org.cn](http://www.qiye.org.cn) 或联系 0551-5367800