客户服务呼叫中心解决方案

一、行业背景

在激烈的商业竞争中，特别是电子商务时代的来临，客户服务质量成为企业生存和发展的重要因素。随着“以产品为中心”到“以客户为中心”的转变 , 产品种类及价格已经不再是企业间竞争的热点,“同质化”竞争时代的来临 , “客户”已成为企业争夺的焦点 , 如何去提高客户的满意度、保证客户的忠诚度、发现和保持您的客户并深度挖掘其利益已成为企业追求的目标和梦想。企业提供的产品越来越多，相应的服务规模和服务内容迅速增加，通过几条简单的电话热线已不能满足服务的要求。对现代化企业而言,为客户提供快速高效，专业化的服务，是赢得客户最重要的手段，也是企业在竞争中立于不败之地的重要因素。

步讯一直致力把帮助企业提高服务效率作为自己的使命，在参照国内外企业的先进管理经验、融入客户关系管理(CRM)理念、并认真研究我国企业实际状况的基础上，率先自主研制了核心平台构建完整的胜威[呼叫中心](http://www.boocenter.com/)系统体系。它的特点是通过电话、传真、邮件、E-mail、网上交谈(Chat)、手机、短消息、Web、VOIP等方式来实施产品销售和客户服务，并且通过中心数库收集、处理并分析各种各样的客户信息，最后将分析报告递交给公司决策部门，这种周到、快捷、全方位的服务，为客户与企业之间架起一座密切联系的桥梁。

二、系统功能

1、自动语音应答（ IVR ）

拨入客户服务系统的客户，首先由自动语音应答导航：“您好，欢迎使用……”，客户听到的是专业播音员的录音，语音清晰、亲切。这些大量重复性的信息可引导到自动语音播报系统，这样就可使客服人员从大量的重复性劳动中解放出来，从而可以减少人工座席数量，也可避免情绪不佳等因素对客户的影响，为客户提供更专业、周到的服务，提升企业形象。与热线电话相比，客户服务中心运营 成本更低，服务质量更高 。客户可按自己的意愿选择自动语音播报及人工座席应答；对于新客户可以选择自动语音播报，了解服务中心的业务情况、如需人工帮助可转入相关人工座席。

2、智能话务分配（ ACD ）

自动呼叫分配系统（ ACD）是客户服务中心有别于一般的热线电话系统的重要部分，在一个客户服务中心中，ACD成批的处理来话呼叫，并将这些来话按话务量平均分配，也可按 指定的转接方式 传送给具有相关职责或技能的各个业务代理。ACD提高了系统的效率，减少了客户服务中心系统的开销，并使公司能更好的利用客户资源。

3 、流程编辑

用户可以根据系统提供的控件任意组合，方便、快捷地生成所需要的业务。对业务应用系统的访问，通过系统提供的外部服务控件可以方便地实现。不同业务流程之间可以相互转移。

利用业务生成系统，可在短的时间内生成大量的自动语音处理流程。如与交换数据库进行数据传递，可用以实现各种各样复杂的功能，实现各种动态信息的查询。由于采用开放动态链接库的形式进行数据及控制交互，所以这些功能既可以由系统提供商负责开发，也可以由系统维护人员生成，并可随时添加新的功能。

4、录音管理

胜威 数字多路电话录音系统是 一种能同时进行多路电话录音、监听的设备。 是计算机技术与语音技术的完美结合。由于采用了先进的 数码录音技术，配以功能强大、可靠的软件，并借助大容量计算机硬盘作为存储介质，完全突破了传统的电话录音概念。

综合特点如下 ：
• 多路同时录音：可同时录音上千路电话，而且各通道之间互不干扰，对通话质量没有影响。
• 多种录音方式：可以全自动录音（采用声控或压控），也可手动录音（键控）。
• 适合多种录音环境：可直接对直线电话录音；也可与交换机配合使用，对交换机的外线、内线同时录音。
• 自动记录主叫号码、被叫号码，识别来电者的身份。
• 电话筛选录音：可以对所有通话录音，也可选择特定号码录音。自动识别通话与上网，不对上网用户录音（如拨打 163 上网，录音系统不启动录音）
• 线上（ On-line ）即时监听录音：可实时监听每一条线路的通话内容，并可随时调节音量。
• 录音编辑与查询：可采用多种方式对录音文件查询，并可根据通话内容及联系人等重要信息对录音文件进行编辑。
• 网络查听： LinkTel-VR 录音系统引入了先进的网络技术，使用户可通过电脑网络远程查听。
• 自动备份：可设置自动备份的时间、备份介质（如：硬盘、 CD-R 、 MO 等数据存储设备）。
• 系统管理：可设定不同等级的密码保护，除了系统管理员使用最高级的密码外，还有用户密码、录音文档查询密码等多种保护措施。
• 录音文件的两级保护：除了按用户要求进行备份外， LinkTel-VR 录音系统还增加了录音文件整理程序，整理程序可以恢复由于用户误操作而删除的重要信息。
• 多种压缩方式： PCM （ 35hr/G ）、 ADPCM(70hr/G) 、 GSM(175hr/G) 。最大压缩率为 5 倍，采用 GSM 压缩方式，录音时间比无压缩方式的录音时间长五倍。例如，当系统安装了一个 20G 硬盘时，录音容量约 3400 小时。
• 可设定工作时段：为增加系统使用弹性，除选择 24 小时录音外，系统可在三个工作时段范围工作，在非工作时段系统停止录音。

5、 自动收发传真功能

自动传真：客户可以通过电话按键选择某一特定的传真服务，传真服务器会自动根据客户的输入动态生成传真文件（包括根据数据库资料动态生成的报表），并自动发送传真给客户，而不需要人工的干预。

电脑传真：如果业务代理在与客户交谈时需要立即为客户发传真，她可以启动座席电脑上的桌面传真，则当前客户的资料如客户名、传真号等就会自动调出，再选择客户所需的传真内容，然后业务代理就可以点击发送按钮把传真发送出去了。

6、短信自动收发与管理

短信是现代人新获得的一个重要的沟通手段，实现短信的自动收发与管理能够很方便的实现与客户的沟通，及时方便。坐席人员用鼠标就可以实现对多个客户发送及时信息或近期公司的促销信息，客户发来的信息可以保存在相关的目录下，方便后期的管理

7、电子邮件的收发管理

电子邮件是商务领域的重要的沟通手段，当然也是为不方便用电话的客户（如聋哑人），拥有这个功能绝对是对客户的关怀。其使用的形式与短信、传真类似。

8、人工坐席的应答

根据客户的需要，将进行自动语音应答（ IVR ）的话路转接到人工座席上，客户将和业务代理进行一对一的交谈，接受客户预定、解答客户的疑问或输入客户的信息。另外，坐席员也可以将查询的结果采用自动语音播报给客户。坐席挂机后，通过按键对坐席评价或投诉。功能上可以分为普通坐席和班长坐席。
• 普通坐席完成的功能主要有： 人员登记、人工来话应答、临时闭席、来话转接、三方（或多方）通话、呼叫、资料查询、了解话务记录、咨询旁听等。
• 班长坐席完成的功能主要有：监听、强插、强拆、拨外线、了解话务员记录及概括等。

9、来电号码的显示与客户资料的自动弹出

客服人员面对大量的客户，迅速的获悉来电客户的身份、背景资料以及历史资料在很大程度上决定了其服务质量。通过自动被叫号码证实及自动主叫号码证实，客户服务中心将在建立路由的同时检索与其相连的中心数据库，将客户资料同步的显示在客服人员的计算机上（ Pop-Screen ）。方便客服人员的输入，提高了效率与正确率。

10、客户资料的电脑查询与录入

人工座席可以询问客户问题，然后运行座席电脑上的专用查询软件，到数据库中查找相应数据，坐席可以参考找到的结果，和客户进行轻松交流，同时也可以将查到的数据转化成语音，让客户自己倾听所需资料。

此部分同时提供数据采集功能，当座席人员和客户通话时或通话后，根据系统的提示，将必要的通话结果输入到数据库中，留作将来的数据挖掘之用。