

1、提升企业形象

统一服务热线号码，统一服务形象，统一客户资料管理和业务流程，提供全天候 24 小时客户服务；

2、自动语音导航

对呼入系统的用户提供全程语音导航（IVR），支持上下班、休息、节假日等作息时间管理，在工作时间或休息时间播放不同的欢迎引导词及提供不同的服务；

3、自动话务分配

提供自动分配电话（ACD）以及呼入电话的排队管理功能；可根据语音引导及流程设置，将不同的服务转接到对应的部门或受理人员；

4、来电智能弹出

对呼入系统的用户提供来电自动弹出客户详细信息及历史业务记录，第一时间了解客户情况及服务历史，并提供新建、编辑、统计、查询等功能，还可以和现有 CRM 客户管理系统或订单管理等软件相结合；实现来电咨询、下单、投诉、查询、派工、调查回访登记、统计分析管理等；

5、全程监控录音

对呼入/呼出的电话进行全程录音，实时监听通话、查询录音记录，实行更有效的电话监管机制；

6、来电灵活处理

实现来电转接、保持/恢复、多方通话、会议、代接、监听、拦截、抢插、强拆、强制示忙/示闲、强制登出等通讯控制；

7、异地远程部署

充分利用 VOIP 网络新技术，建立架构于互联网上的电话通信系统，大量部署远程坐席或分机，降低企业内部特别是分支机构之间的通讯费用；

呼叫在中心在多领域的应用

现代呼叫中心能帮助越来越多的中小型企业实现更优质的服务质量，更加现代化的工作流程。目前，呼叫中心主要应用于以下领域：

● **客户服务中心：**主要应用了呼叫中心的座席排队、自动语音应答、来电弹出等功能。面对群体包括企业客户服务中心、机票代理、证券、保险、金融机构等；

● **企业营销中心：**主要应用了呼叫中心的来电弹出、客户信息智能管理等功能。面对群体如电话营销、广告销售公司等营销为导向的公司；

● **连锁经营企业：**主要应用了呼叫中心的远程部署、自动话务分配、通话详细报告等功能。面对群体如汽车销售、快递公司、百货公司等。

另外，以下行业也是呼叫中心的主要应用领域：

● **酒店旅游、电视购物、地产销售、社区服务、医疗卫生、政府热线等**
相信，随着现代化的进程的加速，呼叫中心将会得到更广泛的应用。

第二章、呼叫中心的实施

呼叫中心的施工要求

“呼家将”S系列呼叫中心基于标准4U服务器架构，可上机架也可直接放到办公室或者机房，不需要太多的基础设施支持，一般中小型企业都很方便施工；另外还留有扩展端口，可与企业CMR以及客户资料数据库进行对接。

关于深海捷科技

深圳市深海捷科技有限公司专注于企业统一通信产品的研发与制造，为客户提



深圳市深海捷科技有限公司

供专业的企业通信产品与解决方案，现已经成功推出“呼家将”S系列呼叫中心产品，其“技术含量高、成本低；功能强大，安装便捷”，并迅速占领市场。为客户创造长期的价值和潜在的增长。

联系方式

24小时销售咨询热线：400 700 2505

Email: sales@singhead.com