

投资担保行业呼叫中心 解决方案

astercc 呼叫中心解决方案充分结合投资担保行业的业务特点，为客户提供面向行业的专业的综合管理。在客户服务领域，通过电话、传真、邮件、短信等多渠道的形式为客户提供满足 7 x24 小时自动语音应答服务及人工在线服务。可以实现潜在客户的线索收集、商机开发和跟踪，以及订单销售、执行、投保理赔协助办理等诸多业务。有效地定位客户，并可方便地对客户及其相关资料进行查询。系统既能满足实际应用需求又能够扩展自如，从而提高工作效率，实现高质量的客户交互服务，最终提高投资者满意度和忠诚度、提升企业核心竞争力。

该方案还具有极强的行业适用性，可根据各个行业的特点整合业务需求，为客户提供按需所用的呼叫中心，是企业实现信息化跨越及多渠道客户沟通的强大武器。

目录

1、系统功能介绍.....	3
(1) 预拨号功能.....	3
(2) 销售型客户关系管理 CRM.....	6
(3) IVR 自助语音服务.....	9
(4) 知识库功能.....	10
(5) 支持多重业务模式.....	11
(6) 计费管理.....	13
2、系统优势.....	14
(1) 功能强大，专业性高.....	14
(2) 开放性和扩展性.....	15
(3) 稳定性和可靠性.....	15
(4) 高适用性.....	15
(5) 高性价比.....	15
(6) 全程通话录音.....	16
(7) 多方通话.....	16
(8) 监控管理.....	16
3、系统结构拓扑图.....	17
4、关于 asterCC.....	18
(1) asterCC 简介.....	18
(2) 企业文化.....	18
(3) 核心价值观.....	18
(4) 服务理念.....	19
(5) 我们的团队.....	19
(6) 成功案例.....	19

1、系统功能介绍

本系统为企业提供一个完整的符合自己业务所需要的呼叫中心，系统集成传统交换机（PBX）全部功能，不仅可以满足集团电话、电子传真等基本通信功能，此外本系统还可以实现通话录音、交互式语音菜单（IVR）、呼叫队列、计费管理、短信发送、灵活多变的组网方式等传统交换机无法实现的功能，以及强大的电话会议和视频会议等功能。我们有专业的问卷系统以及预拨号器，为您的外呼部门插上翅膀，利用系统集成的计算机辅助访问（CATI）功能，可以编制符合企业自身特点的市场挖掘脚本，供电话销售人员实施客户挖掘活动，便于企业收集真实、准确的客户满意度信息并为提升客户满意度工作提供精准的依据。销售型客户关系管理系统（CRM）收集并汇总客户信息，使企业建立统一的客户管理、查询、更新、服务系统及工作流的控制体系，实现多区域实时同步办公，彻底改变企业客户分散存储的现状，为企业实现无纸化办公提供有力的保障。

此外，系统还提供了多种实用工具，例如丰富的报表工具，让您能很快的从成千上万的通话中分析到关键的信息；传真功能可以让每个销售人员拥有自己的传真信箱，彻底改变一大帮人围着一个传真机寻找自己传真的尴尬场面；任务的设定和提醒，利用电话、短信和 EMAIL 进行企业宣传，使用 google map 查询地图或路径等。通过使用系统提供的二次开发接口您便可以将已有的业务系统完美的集成进来，无论是呼叫中心功能或是电话交换功能（PBX）均支持 SAAS 模式，只需构建一个系统，就可以为多个客户提供服务，功能一应俱全。

（1）预拨号功能

预拨号功能满足了企业日常业务的呼入、呼出功能。对于企业当中的专业坐席、业务员坐席、销售助理坐席来说，外呼是坐席的主要任务。普通的呼叫中心坐席外呼，由坐席选中联系人或直接输入电话号码进行外呼，但这些号码很多都是无效号码，号码质量有好有坏，差的情况有一半多都是无效号码，即使是有

效号码，对方也可能是正在通话或关机，接通率更是低下。这样坐席人员的宝贵时间，都浪费在等待接通的过程中了。

随着呼出业务量的成倍增加，以往的手动拨号由于拨号慢，等待时间长，拨号成功率低等原因，已经成为企业业务提升的瓶颈。预拨号能够滤除这些无效的应答音，只把已经接通的有效电话转接至外拨座席，建立业务代表与客户的真正通话。坐席人员只需把自己的全部生产力在有效的时间里转化为效益，而不必将精力浪费在拨号上，可以帮助企业控制呼叫中心整体外拨的节奏。实现所有业务流程以及各环节间的信息自动化和智能管理化，给企业带来意想不到的利润收获和价值收获，是您企业进行大规模客户回访及外呼营销的最佳解决方案。

功能优势

- ▶ 节省时间，减少错误拨号机率，搞高了工作效率。
- ▶ 能够滤除无效的电话接续，只把已经接通的有效电话转接至外拨座席。二者的完美结合能够有效控制拨号步调，增加有效电话的比例。
- ▶ 可以指定发起多于最大座席数目的并发呼叫数。
- ▶ 可以为分配指定的客户坐席并由系统自动呼出，当系统拨号时，座席员可以提前查看了解客户信息，给予客户更好的服务体验。

总界面



导入



开始预拨号



预拨号实时情况



(2) 销售型客户关系管理 CRM

作为连接企业与银行的信用桥梁，担保机构所经营的是银行所不愿或无力涉及的含有风险的业务，担保机构作为资金供需双方的服务商，在挖掘市场潜力的同时就必须要对业务所触及的客户做好百分之百的标准化、销售规范化的管理。将业务流程与专业技术进行有效的整合，易于对客户资料进行综合的管理、存储、查询等。能够进行公司销售业务的全面运作，实现最少工作量的最高工作效率。

结合投资担保行业的特点，为进一步提高客户关系管理的要求，全面监控各业务环节运营绩效，实现精准、快速的客户服务。实现基于以客户为中心、以客

户需求为导向的营销策略，通过这样的手段来提高客户满意度，从而达到企业的赢利目的。

功能优势

- ▶ IVR 导航 24 小时在线，还支持“离线”工作能力。
- ▶ 对坐席和销售人员来说无需专业知识，使用方便，易上手易管理。
- ▶ 易于定制产品的各种信息，迅速满足客户要求。
- ▶ 根据行业的营销特点，加入了实时短信播报和确认，实时短信提醒，售后电话回访，提高客户体验。
- ▶ 具备灵活高级的电话交换机(PBX)功能, 提供语音信箱, 智能路由, 呼叫振铃组等高级功能。
- ▶ “有声”的客户关系管理系统（CRM）。

客户关系管理界面



客户浏览管理 添加 搜索

搜索

客户名称: 任意匹配
 联系电话: 任意匹配
 移动电话: 任意匹配
 联系地址: 任意匹配
 激活: = -请选择-
 关联客户: = -请选择-
 合作状态: 任意匹配
 区域: 任意匹配
 部门: 任意匹配
 部门组: 任意匹配
 企业状态标记: 任意匹配
 客户来源: = -请选择-
 负责销售: 任意匹配
 联系人: 任意匹配
 标志: 任意匹配
 CRM客户Id: 任意匹配
 网站客户Id: 任意匹配
 创建时间: 起始时间 结束时间

重置 查询

释放	黑名单	CRM客户Id	网站客户Id	区域	客户名称	固定电话	联系地址	联系人	移动电话
释放	黑名单	154646		北京	百度客户20-测试				
释放	黑名单	154645		北京	百度客户1-测试	04118412121			121212121
释放	黑名单	154643		北京	百度客户6				
释放	黑名单	154642		北京	百度客户5-测试				
释放	黑名单	154641		北京	百度客户4-测试				
释放	黑名单	154640		北京	百度客户3-测试				15689898952
释放	黑名单	154639		北京	百度客户2-测试				1562323230
释放	黑名单	154638		北京	百度客户名1-测试	041182525252		王某	13800013800
释放	黑名单	12476		北京	百度人才-运营部-景晓艳				111111111
释放	黑名单	12475		北京	百度人才-运营部-测试3				

当前 1 - 10 条 共 21 条 共 3 页 转到

客户资料管理

添加客户资料

客户资料 | 销售进程

客户名称: 邮编:

工作地址: 传真:

移动电话: 固定电话:

省份: 城市:

企业注册地: 邮箱:

网站: 行业1:

行业2: 行业3:

公司性质: 规模:

联系人: 语言:

公司描述:

数据导入

astercc CALLCENTER SOLUTIONS

系统管理界面

请选择导入的文件(xls/csv)

已上传文件:
dalian_asterccMember_of_china.csv
[删除](#)

显示已上传文件的前10条数据

客户名	phone
rmenglijun	0118613664262227
donnie	0118613704262717
shixuebao	0118613942084697
wangli	0118615609840505
ltxiaowei	0118615842674452
jiangshaoyan	0118615840980602
songxiaoxiao	0118613478908683
yaoyulong	0118615142350656

选择表:

- 客户名称
- 语言
- 工作地址
- 邮编
- 固定电话
- 移动电话
- 传真
- 邮箱
- 联系地址
- 省份
- 城市
- 行业1
- 行业2
- 行业3
- 规模
- 公司性质
- 公司描述
- 潜力
- 销售进程
- 客户成熟度
- 网站
- 重要度

选择字段: 选择字段:

导出失败数据 导出成功数据 去除前

行 将数据导入表

- 产品与合同
 - 合同管理
 - 产品管理
 - 产品排期
 - 银行信息管理
- 客户管理
 - 查重
 - 查重过滤字段
 - 总表客户管理
 - 主客户日志表
 - 客户分配
 - 客户关联管理
 - 网注客户分配规则
 - 导入计划管理
- 审核管理
- 工作管理
 - 坐席计划工作量
 - 坐席实际工作量
- 账户和权限管理

呼入、呼出明细



系统管理界面

今日 本周 本月 上三个月 今年 去年 2011-08-22 00:00 2011-08-28 23:59 查看 导出 xls

选择团队: 全部 业务类型: 全部

对象: 坐席

坐席工号	坐席名	主叫号码	被叫号码	开始时间	结束时间	振铃时长	通话时长	总时长	结束状态
2002	donnie	1002	8000	2011-08-23 11:15:01	2011-08-23 11:15:07	00:00:04	00:00:00	00:00:06	AGENT HANGUP
2002	donnie	1002	041139735857	2011-08-23 11:14:25	2011-08-23 11:14:30	00:00:00	00:00:00	00:00:05	AGENT HANGUP
2002	donnie	1002	8000	2011-08-23 11:06:46	2011-08-23 11:08:02	00:00:13	00:00:45	00:01:16	AGENT HANGUP
2011	shibuebao	2011	5001	2011-08-23 10:57:29	2011-08-23 10:57:29	00:00:00	00:00:00	00:00:00	AGENT HANGUP
合计						振铃时长合计	通话时长合计	总时长合计	次数
						17	45	87	4

坐席工作明细（未处理、继续跟踪、已完成）



坐席计划列表

今日完成量: 1/000 今日呼音量: 0/000 今日接听量: 0/000 今日通话总时长: 00:00:00/00:00:00

未处理 继续跟踪 已完成

百度客户测试 中未完成客户列表

客户名称	城市	规模	销售进程	客户成熟度	重要度	合作状态	联系结果	最后联络时间
百度客户1-测试	大连市	50-150人	开始	开始阶段	不重要	未合作		0000-00-00 00:00:00
百度客户2-测试	大连市	50-150人	开始	开始阶段	不重要	未合作		0000-00-00 00:00:00
百度客户3-测试	大连市	50-150人	开始	开始阶段	不重要	未合作		0000-00-00 00:00:00
百度客户4-测试		50-150人	开始	开始阶段	不重要	未合作		0000-00-00 00:00:00
百度客户5-测试		50-150人	开始	开始阶段	不重要	未合作		0000-00-00 00:00:00

(3) IVR 自助语音服务

交互式语音菜单(IVR)为客户提供自助语音查询服务。改变传统系统单一的文字、文件存储功能，植入呼叫中心应用（通话录音、IVR）、无纸传真、短信的功能。提供 365 天、24 小时的全天候自助语音服务（客户可以通过自助语音服务查询服务进度及服务结果）、互联网在线自助服务。所有操作跟坐席更新 CRM 数据同步进行，效率更高、服务体系更加完善、人机交互能力更强！同时因为 CRM 通信功能的强大，坐席在系统中操作完的例如通知文件之类的信息，系统可以通过传真、邮件、短信的方式自动发送给客户。

企业可利用呼叫中心功能设计自己的诸如呼入、呼出、IVR 语音服务应用模型，针对担保行业业务特点对坐席人员灵活设置并编组，并对各组分别定义功能

组满足企业多业务模块分组处理需求。通过 IVR 编辑器自由设计电话自动语音导航系统，利用 IVR 语音导航功能，自动转入不同的销售组来提高工作效率等。再通过 IVR 语音导航提示或人工台接入不同的功能组为客户提供诸如售前、售中、售后全方位的热线支持。

功能优势

- ▶ 利用呼叫中心功能，设计企业自己的 IVR 语音服务应用模型。
- ▶ 可以通过自助语音提示查询客户信息或更新客户信息。
- ▶ 利用 CATI 系统辅助 IVR 进行电话自助信息采集，收集客户反馈信息。比如自助服务打分、满意度采集等等。

(4) 知识库功能

知识库为坐席工作人员提供常见问题的问答内容，方便坐席在接听电话时查找，是坐席人员在服务过程中的业务支持。我们的系统拥有最为完善和符合行业要求的业务知识要点以及服务过程的注意事项等。企业可以自主添加、修改、删除，并提供搜索功能，将诸如业务信息、售后条款导入呼叫中心系统中的知识库，便于坐席随时查阅对照解答客户疑问。管理员可随时更新知识库，将最新鲜的信息同步到每个坐席的工作界面，便于销售人员随时获取最新的项目信息及行业动态。

知识库管理界面



知识类别



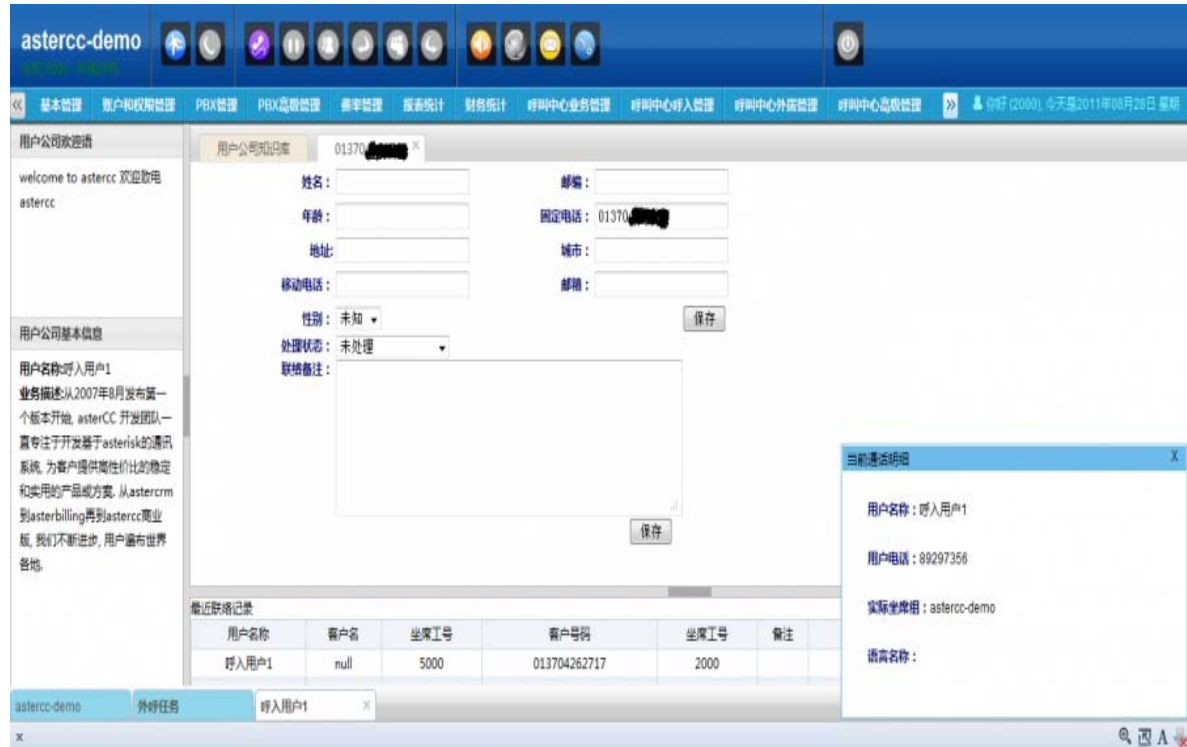
(5) 支持多重业务模式

我们只需要一套系统便可满足您不同业务的需求，我们将不同业务的系统及呼叫中心的技术应用一并开发集成，同时又可避免用户在几个不同平台之间对接

时产生的兼容性及数据丢失问题。当客户打进电话，不同业务系统的弹屏界面将

清晰、规范地呈现在坐席工作界面，坐席可以即时查看不同业务的客户资料，方便抓取关键的有利信息，进行业务的环环展开。每个业务系统有其特有的业务模式数据信息。使业务流程和客户资料信息不受干扰和制约，实现各个业务之间的模式有条不紊地运作。

不同业务系统的弹屏界面





(6) 计费管理

本系统具备强大的计费功能，可将通信费用细化到分公司、部门、甚至个人，满足现代化企业成本核算体系精细化管理需求。通过计费管理功能，可以计算和控制成本，有效的利用信息资源，降低服务成本。





2、系统优势

(1) 功能强大，专业性高

系统可将多个客服中心通过数字电路跨区间链接，实现内部通话免费，从而达到降低成本的目的。除此之外，还有丰富的报表供您数据分析，多种语言支持，并且播报规则符合您习惯的语言方式，纯BS结构，多种内线支持，



多重中继支持，群发信息管理，内部公告功能等一系列在技术上为您提供的盛宴，带你感受呼叫中心的真正价值。

(2) 开放性和扩展性

系统采用 IP 式结构,在满足企业多个呼叫中心体系的快速组网需求的同时,还可以满足集中坐席及分散坐席的需求,使坐席(客服)不受空间、地域的限制,从而实现分散式坐席的统一管理。系统同时还具备满足于行业需要的扩展性和完备的二次开发能力,能够提供多重接口,方便与第三方系统对接,以适应该系统未来发展和功能扩充,便于系统容量的增加、支撑功能的增强以及和其它系统的兼容。



系统同时还具备满足于行业需要的扩展性和完备的二次开发能力,能够提供多重接口,方便与第三方系统对接,以适应该系统未来发展和功能扩充,便于系统容量的增加、支撑功能的增强以及和其它系统的兼容。

(3) 稳定性和可靠性

系统具备监测和预警功能,时刻保护系统在业务运营中可能会发生的故障,保证系统在工作状态下的稳定性,促进行业的呼叫中心系统在业务来往中更加安全、可靠。



(4) 高适用性

满足用户个性化需求已经成为软件产品的趋势,系统结构庞大功能种类繁多已经不再是用户的追求,“适用”变成了它们的首选,以做到满足各种不同用户的需要才是我们的系统成功所在。



(5) 高性价比

系统以“国际化产品”为标签,发挥国内外一流呼叫中心系统的统一成本优势,将领先的技术与实用的功能完美结合。使主动外呼系统由“奢侈品”变为“必

须品”。结合了国际国内其他同类产品的功能优势，且不需要再提定安装其他软件，仅一套系统就能给您全方位的功能体验。

（6）全程通话录音

该系统将所有呼入、呼出进行全程录音，为事后的业务指导，学习，培训，监督等提供依据，也避免了一些法律上的纠纷。



（7）多方通话

与传统的呼叫中心系统相比我们具备独有的多方通话系统功能，更具灵活性，可以方便实现电话会议，再也不用昂贵的会议系统，多方通话同样提供全程录音，便于事后查对。

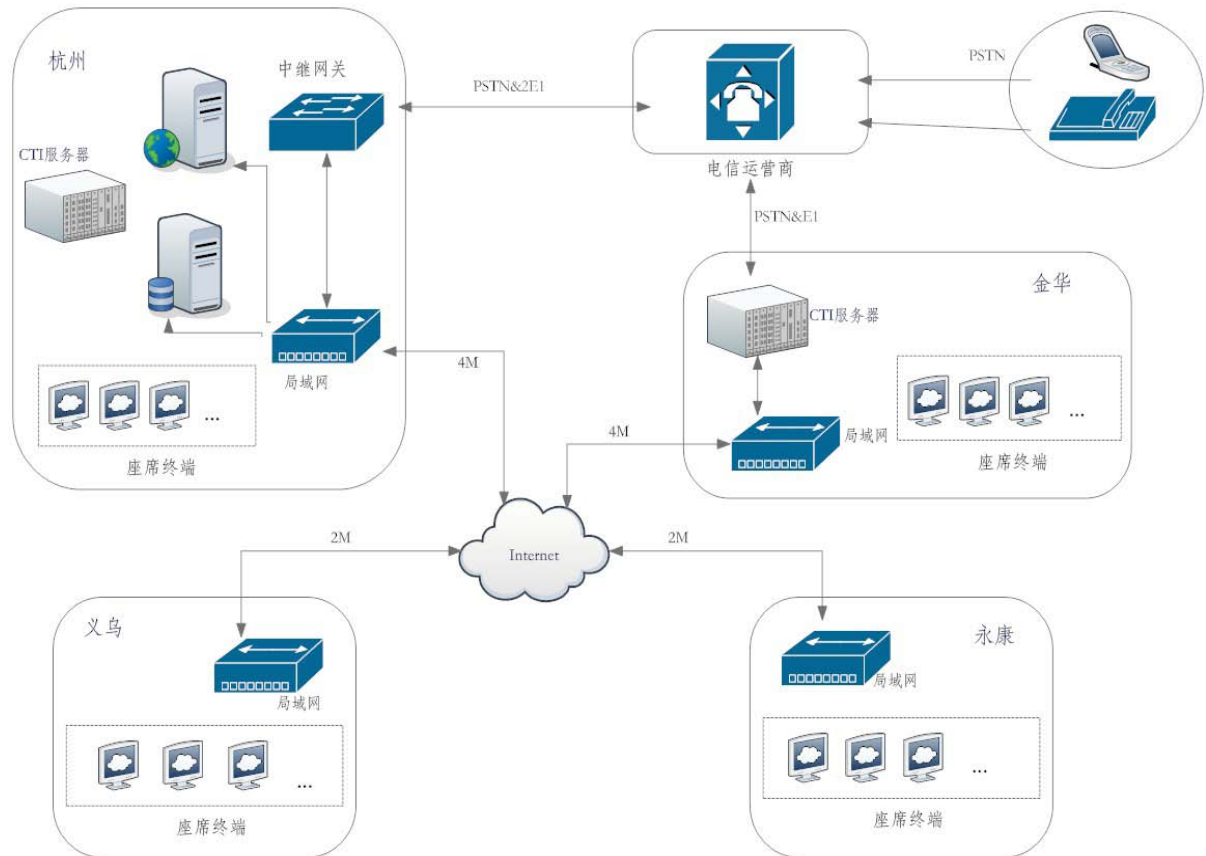


（8）监控管理

企业可以实现对部署分散式销售集中监控管理，对坐席、坐席组的工作表现做好充分的监督工作，全程录音可以随时听取信息。这样企业可对坐席的呼入、呼出数量、质量了如指掌，进一步做好业务发展趋势的数据分析。



3、系统结构拓扑图



4、关于 asterCC

(1) asterCC 简介

asterCC 是全球领先的统一信息平台解决方案提供商，为世界各地的各类公司提供包括统一通讯、呼叫中心及相关服务在内的多重业务集成方案，帮助我们的客户在正确的时间将正确的信息呈现给企业决策者，使得我们的用户能够改善工作效率以及更加迅速的响应各种商业挑战。

我们的方案灵活多样并且基于全球标准，使得客户可以自由选择适合自己的部件，获得最佳体验。我们相信技术的存在就是为了更好的合作，技术的发展使得我们不受地域的限制。企业需要向客户提供 24x7x365 的不间断服务，我们的方案就是要给企业提供能够完成这些挑战的工作环境。

(2) 企业文化

asterCC 立足于现有的强大技术优势，凭借世界一流的研发能力，卓越服务品质，力图创造出更具时代特性的产品。一切方案建立于解决问题的基础上，我们将带给客户无与伦比的商业价值，为企业提供更多最佳最优的解决方案。

(3) 核心价值观

asterCC 一直秉承持久专注的研发精神，崇尚创新、共赢的价值理念。

◆ **创新：**市场需要利用创新技术来使人们的通信与协作方式为之一新。asterCC 致力于以市场为导向的创新模式，面向多种不同环境开放，围绕用途量身定制，加快新建解决方案在企业中的商用化进程。同企业紧密关联，推动企业超越既定目标。

◆ **共赢：**我们的解决方案已经成为整个商务过程的有机部分，作为企业的统一

对外窗口，实现利润、价值的双赢态势。不论是在内部协作、还是为客户服务，都将会寻求共赢的目标与结果，这是企业惟一能够发展的路径。

(4) 服务理念

秉承“以科技驱动创新，以专业专注服务”的核心价值观，凭借丰富的行业经验，为客户系统平台的应用全程护驾。

(5) 我们的团队

为了保持创新和竞争力，asterCC保有最出色和最精干的员工。我们拥有强大的软件技术研究、设计团队，长期、深入地专注于互联网技术、组件、工具的研发。

(6) 成功案例

问卷调查



咨询公司



软件企业



保险公司



翻译公司



电视购物



培训机构

BPO 企业



ISP 运营



国际客户



Callcenter

