物流行业呼叫中心解决方案

业务运行流程说明：

1) 客户通过电话或手机打入物流公司客户呼叫中心系统

2) 系统通过自助语音进行提示。“欢迎致XXX物流客服呼叫中心系统，下单请按1，货物查询请按2，投诉及建议请按3，转人工请按0……”

3) 客户根据提示选择自己的业务类型，自助业务由服务器自动应答，转人工业务根据上下班时间进行判断，上班时间转坐席，下班时间转值班坐席或转值班电话。

4) 转坐席业务，系统根据客户选择的业务类型，找到空闲的坐席进行服务。

5) 空闲坐席电话会响起，电脑自动弹出对应的业务管理界面。

6) 坐席通过沟通对客户需求的业务进行记录，并根据业务类型（下单、派单、配送、查询、投诉）提交到不同的职能部门或相应的分支机构。

7) 各职能部分或分支机构收到业务单，安排进行处理。

8) 处理结果进行反馈，已解决问题进行结案处理，未解决或解决不了的问题进行报告或转交。

9) 整个过程可用短息告知客户业务进行到哪个环节。

10) 领导决策层通过统计报表可以实时总揽全局，了解公司业务进展情况。并针对性做出工作指示和管理调整。

系统核心功能:

1） 客户信息管理（CRM）

2） 货物信息管理

3） IVR自助语音服务（自助下单、自助查询、语音留言、）

4） 人工服务系统（人工下单、人工查询、咨询投诉受理）

5） 业务处理流程管理（下单、派单、派送、回执等）

6） 数据统计分析系统（话务统计、业务统计、统计结果导出与打印）