



# 家装行业呼叫中心系统应具有电销和客服两种特性

内容来源：西安弈聪信息技术有限公司(<http://www.xaecong.com>)

关键词：呼叫中心系统

内容概要：

在大中城市中较知名的家装企业逐渐建立起自己的呼叫中心系统，大部分属于通用型，没有根据家装行业，装饰行业或自身公司的业务特性定制，不能发挥最佳功效。家装行业呼叫中心系统应具有电销和客服两种特性；它必须有呼叫中心的共性：来电弹屏、录音、呼叫转移...

正文：

在大中城市中较知名的家装企业逐渐建立起自己的[呼叫中心系统](#)，大部分属于通用型，没有根据家装行业，装饰行业或自身公司的业务特性定制，不能发挥最佳功效。

家装行业呼叫中心系统应具有电销和客服两种特性；它必须有呼叫中心的共性：来电弹屏、录音、呼叫转移、队列分配等等；它更应该具有行业特性：客户资料的特性、业务流程的特性、企业规模的特性等；在呼叫中心系统的组网方案和客户关系管理CRM系统上必须考虑这些特性。

比如电销坐席的工作就是典型的电销流程，但可能需要和设计部门对接。在客服回访客户方面，在crm中需要将客户、施工、设计师关联，才能形成有效的回访记录。

大中型家装企业在一个城市常常有多个分店，那么这些分店是否统一用总部的呼叫中心系统和CRM呢？这时，分布式部署是节约资源和便于管理的选择。分店的电销，设计均可以使用总部系统。这就需要我们的呼叫中心系统支持IP远程，并提供最佳的网络质量。

总之，根据家装企业的规模、管理要求实施个性化呼叫中心系统建设，其优势是通用型不可比的，对业绩及管理带来提升。

## 西安弈聪信息技术有限公司简介

西安弈聪立足陕西西安，为西安企业提供网站优化，软件开发，软件外包，电子政务，网站建设、企业网络营销咨询服务及实施为主体业务，为客户提供一体化IT技术服务。

西安弈聪现有技术架构包含PHP,asp,.NET.C++,VB,J2EE等，在MYSQL,MSSQL数据库系统，ORACLE大型数据库管理系统开发方面专长，经验丰富，是业内技术服务最全面，技术实力最雄厚的IT技术服务企业之一。

联系电话：029-89322522 4006-626-615 网址：<http://www.xaecong.com> 邮箱：[admin@xaecong.com](mailto:admin@xaecong.com)