## 电视购物呼叫中心解决方案

一、需求特点

电视购物呼叫中心最核心的工作就是为客户提供优质的服务。良好的产品和优质的服务是电视购物行业的取胜之道，[呼叫中心](https://baike.baidu.com/item/%E5%91%BC%E5%8F%AB%E4%B8%AD%E5%BF%83)作为和客户保持紧密接触的无形服务窗口，在产品宣传、产品销售、技术支持、售后服务、建议和投诉等方面都起着越来越重要的作用，越来越受到电视购物企业的青睐。

电视购物企业的成功实施是呼叫中心平台、电视媒体广告、电话销售和物流配送以及电话中心良好运营管理的有机结合。随着电视购物行业规模的不断扩大、行业竞争的不断加剧、营销成本的不断攀升，开展电视购物的商家对提高电话销售尤为关注。消费者就是上帝，当媒体广告播出以后，面对蜂拥而至的客户来电，如何不丢失每一个来电，如何获取每一个来电，最终将那些用大笔的电视媒体广告费吸引进来的客户变成真正的消费者，就成为电视购物经营者所关注的焦点。原本使用普通电话的经营模式，已经远远不能满足现代电视购物行业的需要，现代意义上的电话中心系统必须将呼叫中心、客户关系管理、高效信息流、快捷的物流紧密结合，只有这样才能创造电视购物电话中心销售的新局面。

二、胜威电视购物系统功能介绍

n Call Back

当电话呼入量进入高峰期时，业务人员占线的现象会导致客户放弃购买。为避免此现象，系统提供Call Back功能，能够自动记录主叫号码，并由业务人员记录下客户信息。然后在适当的时候由业务人员主动拨打客户电话，并按照正常工作流程为客户提供服务。由此降低了每通电话的处理时间，争取了更多的机会。

n 人工下单

呼叫中心座席通过电话协助客户进行下订单、订单查询的功能。在确认了客户的订购需求之后，业务人员可以根据客户的要求填写订购信息。需要填写的内容包括购买的商品情况、送货方式、送货信息、支付方式、相关媒体信息以及特殊要求（如索取发票、加急处理等）。系统可以自动生成标准订单，具体格式和内容可以根据企业需要和产品特性随意调整。

订单生成之后默认状态为订购，系统同时自动生成订单编号，并将此订单发送至物流部门。同时，系统自动按照客户制定的方式，用短信息、邮件、传真、自动语音播放等方式将订单信息发送给客户。

n 订单状态查询

订单状态分为订购、发货、退货、更换、已交付、已结算等。当客户需要了解订单目前状况时，客服人员可以根据订单号码进行查询。查询结果可以根据客户要求通过电话、短信息、邮件、传真、自动语音播放等方式发送至客户。

n 知识库及产品咨询

系统提供知识库功能，知识库的内容可以由企业相关人员自行设定。当客户提出某问题使得服务人员无法立即回答时，系统还提供及时通信功能将请求发送至主管。当主管对此问题进行回复后，可以选择将此问题自动放入知识库，以便同其他人员分享。

系统可以根据问题的点击率将最感兴趣的问题排列在最前，并可以汇总出一定时间内最感兴趣的问题及产品，作为企业对服务人员今后培训的重点。同时，系统将自动记录每一位客户的咨询记录，及时更新并在客户再次致电时，显示在客户资料当中。

n 产品更换或退货

当发生产品退货或更换的情况时，客户可以将商品邮寄回来，或在交货时拒收。客服部门对于退回的商品或由物流部门提供的拒收信息进行妥善处理后，记录并更新客户的产品退换记录。同时，客服部门对此笔交易的订单状态修改为“退货”或“更换-订购”。

n 投诉处理

客服部门可以记录客户的投诉内容以及处理方法，并生成新的投诉记录，并在客户再次致电时，显示在客户资料当中。企业可以设定投诉的类别，如产品质量类别、服务类别、物流类别等。系统可以自动将投诉进行划分，以便企业管理者清楚的了解投诉的焦点，并及时进行必要调整。

n 客户关怀

客户关怀是企业越来越重视的内容之一。企业可以根据自己的需求或产品特点设定需要关怀的客户属性，系统可以自动搜索出符合属性的客户名单以及相关信息。例如，系统自动设定客户生日提醒功能，向业务代表提示本日（或本周、本月）生日的客户名单以及相关的联络方式。可以根据客户的级别或喜好选择不同的方式给与祝贺。

n 客户黑名单和信用查询

恶意骚扰的电话不但会影响业务人员的工作，还占用了企业的资源（多数电视购物提供的是免费电话）。系统提供客户黑名单列表，当业务人员接到骚扰电话以后，可以把这个主叫号码设置进黑名单列表。当此主叫号码被（可以设置）设置为黑名单三次之后，系统会在再次打进电话的时候，自动提示此主叫在黑名单中。业务人员可以选择是否接听。或者系统直接挂掉黑名单列表中的电话。同理，对于信用度低的客户，系统也会标记在客户信息中，作为交易时的警示。

n 订单分检

对于已经生成的订单需要经过物流部门的确认，并且按照订单的送货方式系统自动选择相应的送货公司，以求达到最好的效率、最高的成功率。经过物流部门的发货确认以后，订单的状态将转为发货状态，此时销售人员不能再修改订单的内容。

n 自动打印发货通知

不同的送货公司，使用不同的送货凭证。EMS使用统一的EMS单、邮局则使用邮购单、送货公司使用统一的送货单。系统会根据订单的送货方式自动整理需要打印的信息，然后按照送货公司的要求将相应信息打印在单据的相应位置。

n 物流反馈（送货公司给回的反馈信息）

当送货公司将商品送到客户手中之后会得到相应的反馈信息，如正常结束、拒收等。送货公司将此反馈信息通知物流部门，并由物流部门把相应信息整理后转达至客服部门。由客服部门进行妥善处理并对订单状态进行修改。而对于正常交付的商品，由物流公司将其订单状态转为“已交付”。

n 报表工具

系统可以提供全方位、多种类的统计报表（如统计分类，业绩考核类，业务查询类，财务结算类，信用卡业务表，售后服务类，物流配送类，销售管理类）。企业可以根据自身的特点，自定义报表，以便能够更加清楚的了解业务运营状况，及时调整营销策略和媒体方案。

同时，管理者还可以查看呼叫中心系统的运行状况（如进线情况统计、平均通话时长、后处理时长、平均放弃时间、小时呼次数、呼叫率、放弃率等），并以此作为作息时间调整、人员安排计划的参考依据。