

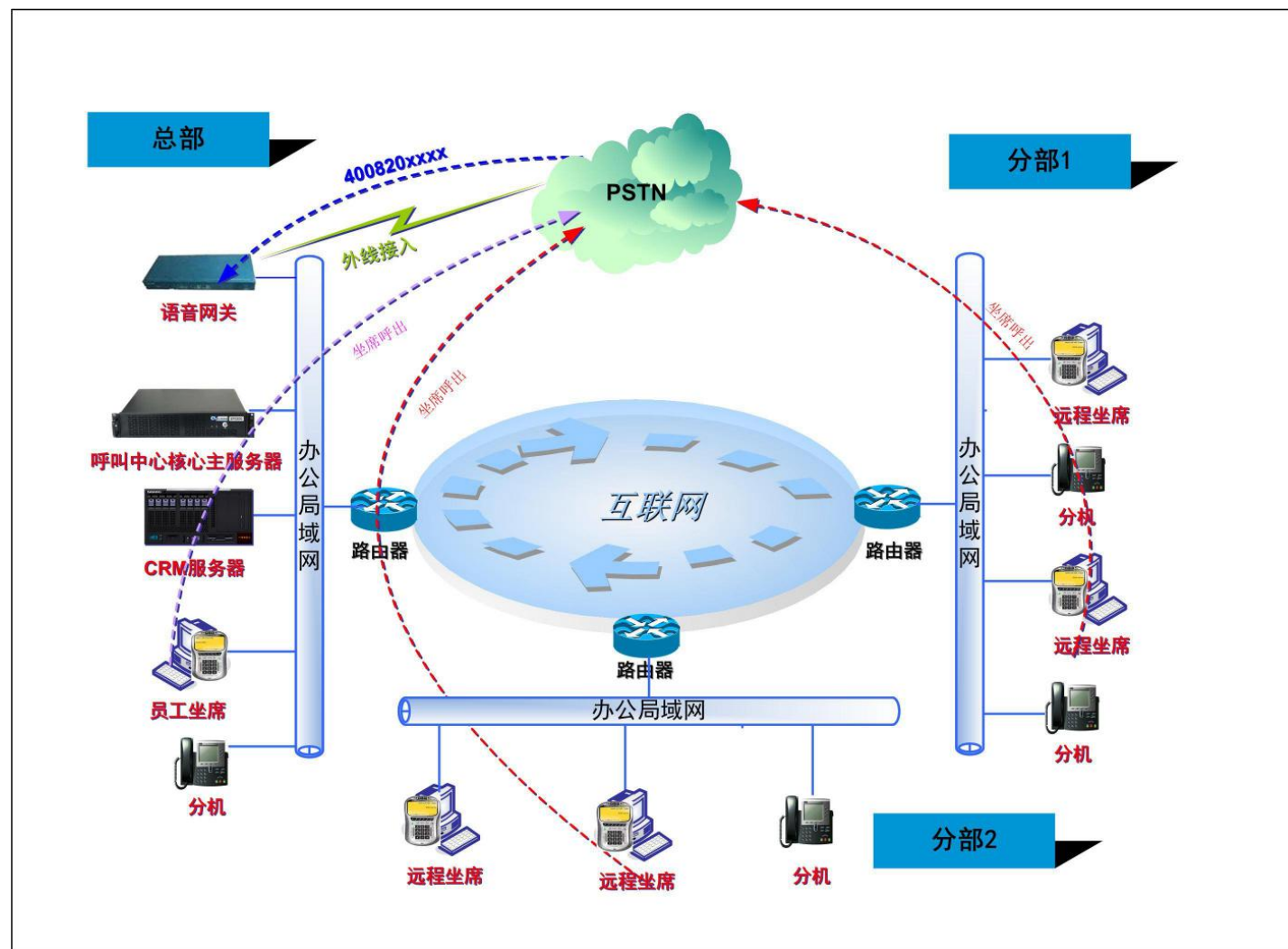


上海有车有家融资租赁有限公司（以下称“有车有家”）是一家互联网汽车消费金融服务企业，是汽车之家的子公司。2016年初由汽车之家与上海灿谷投资管理咨询服务有限公司等股东共同合资成立，注册资本3亿。结合计算机信息技术与传统金融服务，借助汽车之家强大的网络平台和灿谷公司优秀的渠道服务能力，帮助汽车消费者快速完成贷款购车，提高生活品质。

一、项目背景

- 上客户通过总机打进电话，往往通过转接**3**次才能找到为其服务的商务。
- 客户再次打进电话，不仅要重述自己的问题还要经过**3**次转接才能找到上次联系的商务，大写的“体验差”。
- 作为专业的销售每天必有的电话销售以及回访量是一定的，但是手动拨号速度慢，销售工作效率低下。
- 现有系统无通话录音和通话记录，有时候工作等于白做，内部评级考核无从参照。
- 全国分公司迅速上线，企业高层无法做到统一监管，也无法实时看到员工动态，不利于企业发展。
- 跟进客户、成交客户、放弃客户、拟回访客户无法及时进行区分。客户维护工作难上加难。

二、组网方案



三、组网说明

1. 企业统一对外公布客服热线，客户可根据语音导航找到相应的业务办理部门，快速便捷！
2. 客户拨打热线，座席可通过**CRM**来电弹屏快速知晓客户情况，准确给出解决策略。
3. 来电记忆功能可让二次打进电话的客户，直接接通到上次服务座席。
4. 全国各分点座席可任意转移客户信息以及通话。方便专业的座席处理专业的问题！
5. 销售人员可通过系统进行点击呼叫或者自动外呼，工作效率提高**60%**。
6. 系统自带通话记录和通话录音，方便必要时快速调取录音查证。
7. 基于**IP**的云翌通信呼叫中心系统，后期增加座席后台配置扩展方便，座席可快速上线。
8. 系统自带多种接口，在企业发展扩大业务需求时，可进行快速对接！