

A blue-tinted background image at the top of the slide showing a group of business professionals in an office setting, looking at a document or device.

# 优客服电销系统介绍

电话销售、外呼业务



# 目录

- 1 优客服电销方式
- 2 解决电销遇到的问题
- 3 电销业务流程介绍
- 4 系统部署方案介绍

# 点击外呼

## ◆ 点击外呼

**适用范围：** 外呼人员**有客户数据**，需要了解清楚客户情况后再针对进行外呼介绍，管理客户，外呼情况记录，生成外呼数据报表。

① 客户数据批量导入

② 客户数据分配

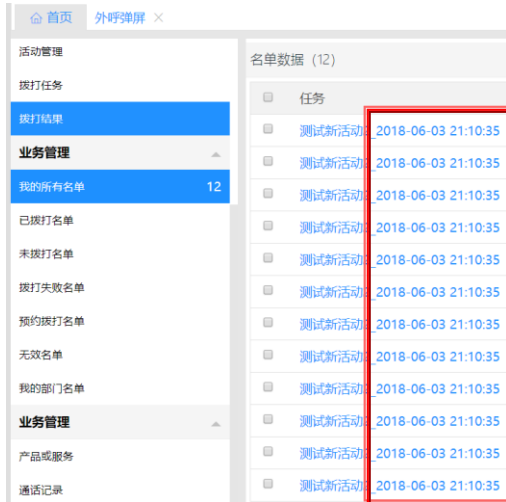
③ 点击外呼，记录数据

① 客户数据导入



②

客户关系管理



③ 点击外呼  
记录沟通情况

# 智能语音外呼

## ◆ 智能语音外呼

**适用案例：** 企业有大量数据信息，坐席较少，面向客户群体广泛，号码段呼叫，市场随机调查

① 建立外呼任务

②

高并发外呼/播放语音  
转坐席/发短信/转手机

③

记录意向客户

① 建立一或多个  
外呼任务



③ 接听意向客户



②



听取介绍语音



意向客户与坐席沟通

空号

忙线

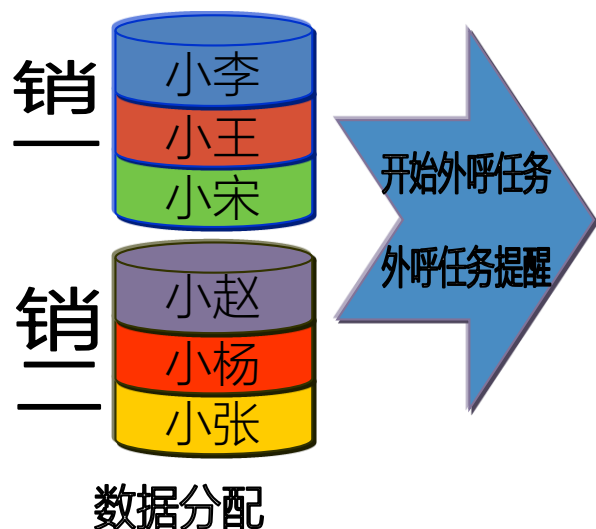
无人接听

# 自动任务外呼

## ◆ 任务外呼

适用案例：优质型客户外呼，系统自动分配外呼名单，自动拨号。

### ① 数据导入/分配



### ② 任务外呼 沟通记录



### ③ 记录任务完成

- 商机管理 (Opportunity management)
- 目标制定 (Goal setting)
- 销售过程管理 (Sales process management)
- 查看外呼任务完成情况 (View external call task completion status)
- 查看销售数据 (View sales data)
- 查看通话报表 (View call report)
- 对比销售组数据 (Compare sales group data)

# 目录

- 1 优客服电销方式
- 2 解决电销遇到的问题
- 3 电销业务流程介绍
- 4 系统部署方案介绍



# 解决企业常遇到的问题



## ◆ 电话量无法考核

每天要求坐席每人200电话，如何去保证销售人员的任务量。

**优客服系统电话量可以按业务人员统计，也可以按销售组统计。**



## ◆ 与客户沟通技巧差、难签单

每月业务很差，需要规范销售方式，学习沟通技巧，需要老业务员的指导，加大签单率。



## ◆ 常出现撞单

一个客户多个业务人员多次联系，客户反感很大。销售人员常撞单，出现内部抢单。

**优客服系统有查重功能，可以提醒业务人员，在外呼此数据时，此客户是否已经被联系过。**

## ◆ 人员流动客户信息不断丢失

急需一套软件来记录、管理客户。建立一套客户池，需要业务人员去更新，保证客户池中的数据有效。防止数据丢失。

**优客服系统带有CRM功能，客户数据池是专门针对外呼业务的行业开发的功能。可以有效的管理企业的客户数据。**



# 解决企业经常遇到的问题



◆ 优质客户时长跟着销售的离职而离开  
人员流动是不可避免，但是如何避免因为人员流动造成的客户流失。

优客服系统呼叫中心，CRM系统都有对应的数据安全策略。  
可以对数据访问权限进行控制，对数据进行隐藏，  
例如：客户联系电话：185\*\*\*\*9577



◆ 无法掌控销售人员跟单情况  
销售人员每天都在做什么，跟哪些客户沟通，沟通情况怎么样，是否需要公司的其他资源配合，支持。

CRM系统可以管理销售的整个过程，客户跟踪情况，客户需求，竞争对手，并且可以随时产生销售报表。

◆ 管理层需要一些数据来分析判断市场及工作计划、工作任务  
每月的数据报表，下月的计划。需要一套有效的数据后台来分析。



呼叫中心有详细的外呼报表，业务人员呼叫报表，销售部门呼叫报表。CRM系统可以随时统计客户、销售、机会、收款等数据报表，可供分析。



# 增强企业管理



企业领导

部门主管

策划部门

员工登录状态

员工当前状态

通话情况

监听/密语/三方

通话报表

人/组呼叫量

客户报表

机会/销售报表

业务流程梳理

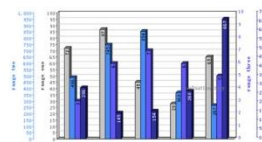
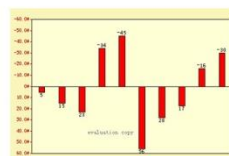
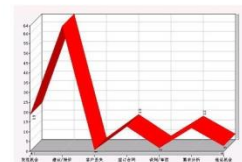
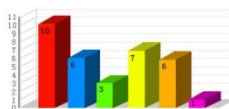
优客服 uckefu.com

主叫号码: 1006  
被叫号码: 185\*\*\*\*9577

就绪 接听 挂断 拨打 保持 转接 IVR 呼叫 弹屏 管理 登出

在线坐席 (1)

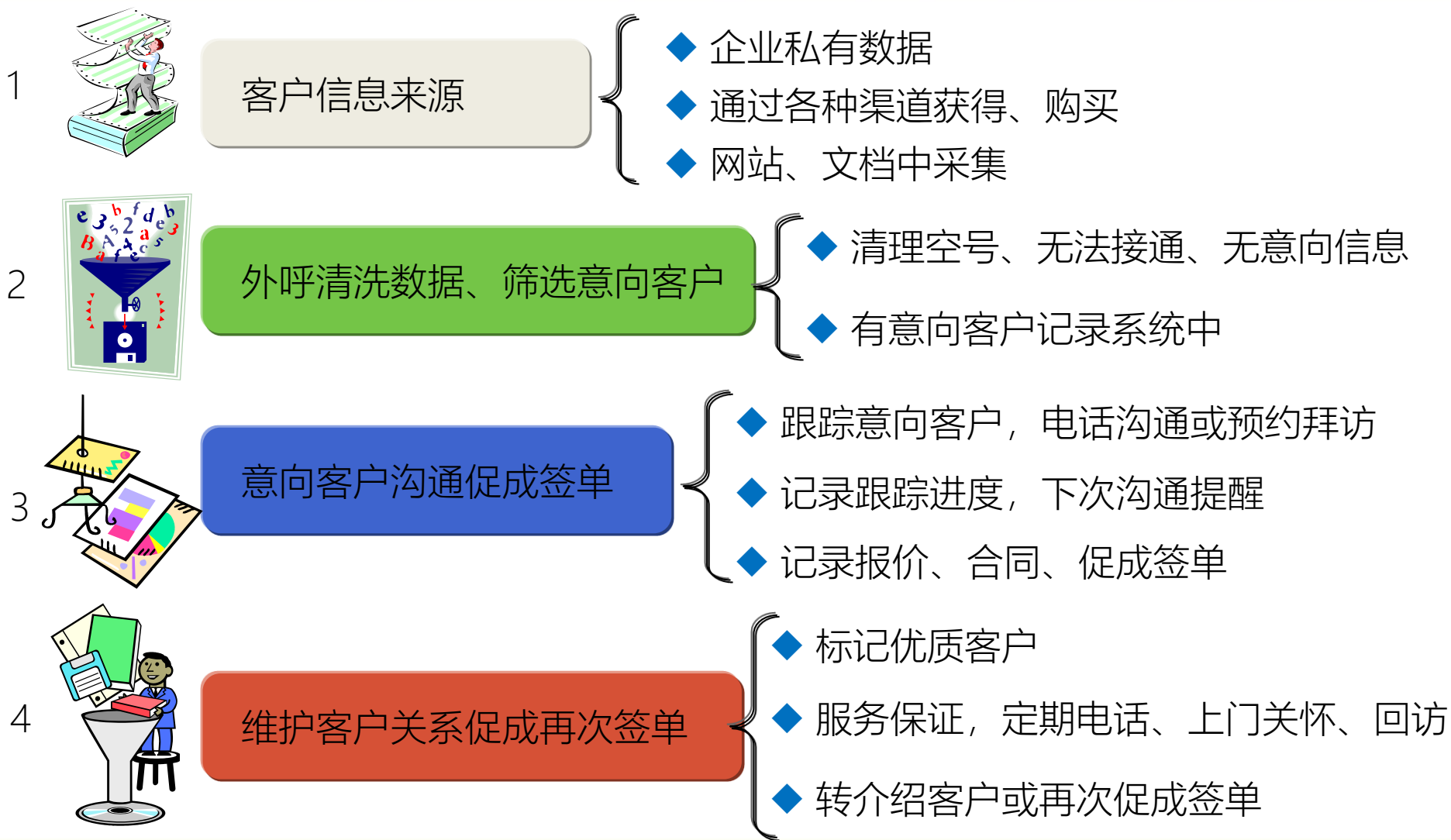
分机号	分机状态	坐席状态	漏话	通话次数	通话总时长	平均通话时长	更新时间
1006	Available	Waiting	0	0	0秒		2018-6-4 12:10:39



# 目录

- 1 优客服电销方式
- 2 解决电销遇到的问题
- 3 电销业务流程介绍
- 4 系统部署方案介绍

# 电销业务流程（销售部分）

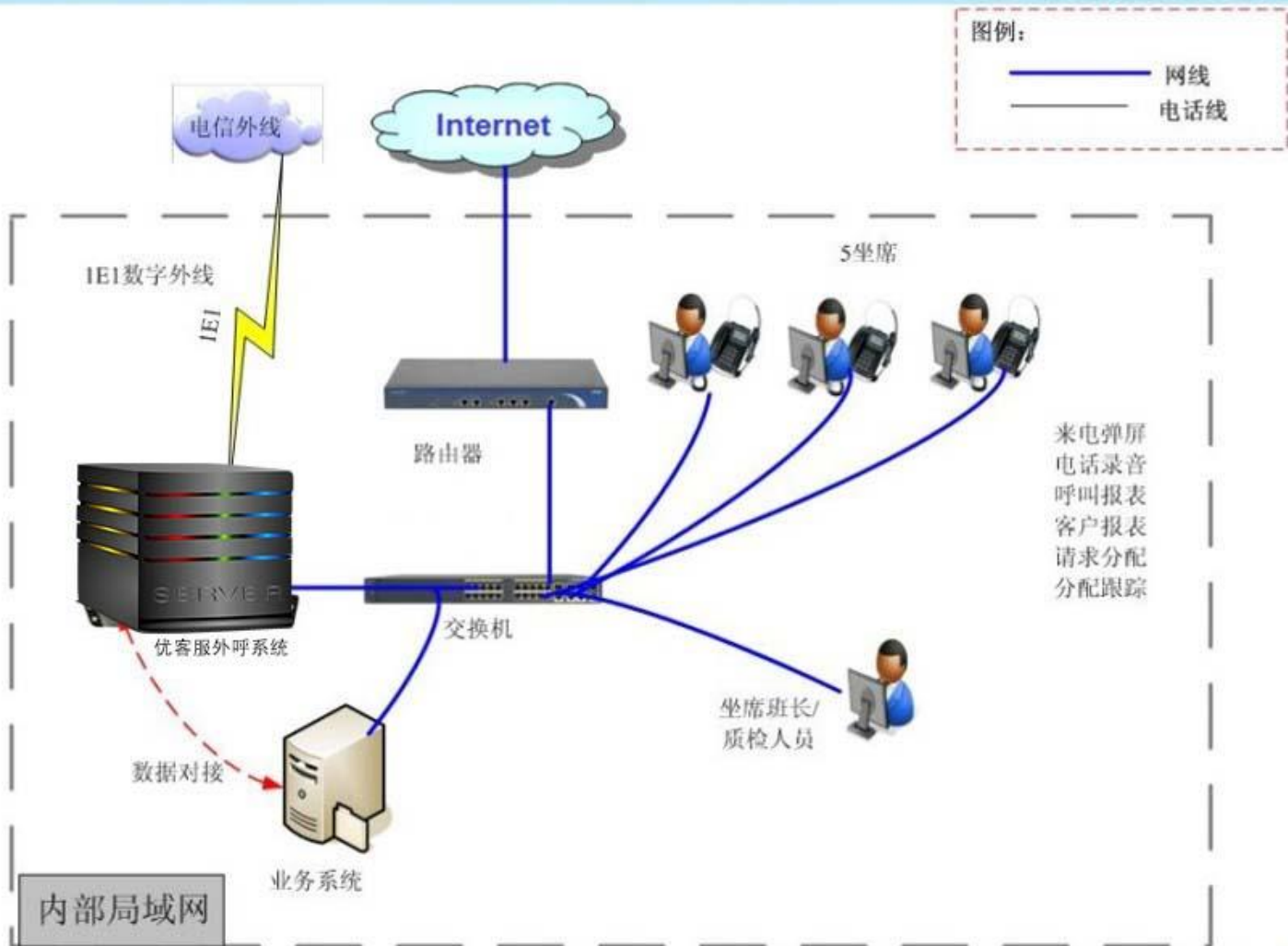




# 目录

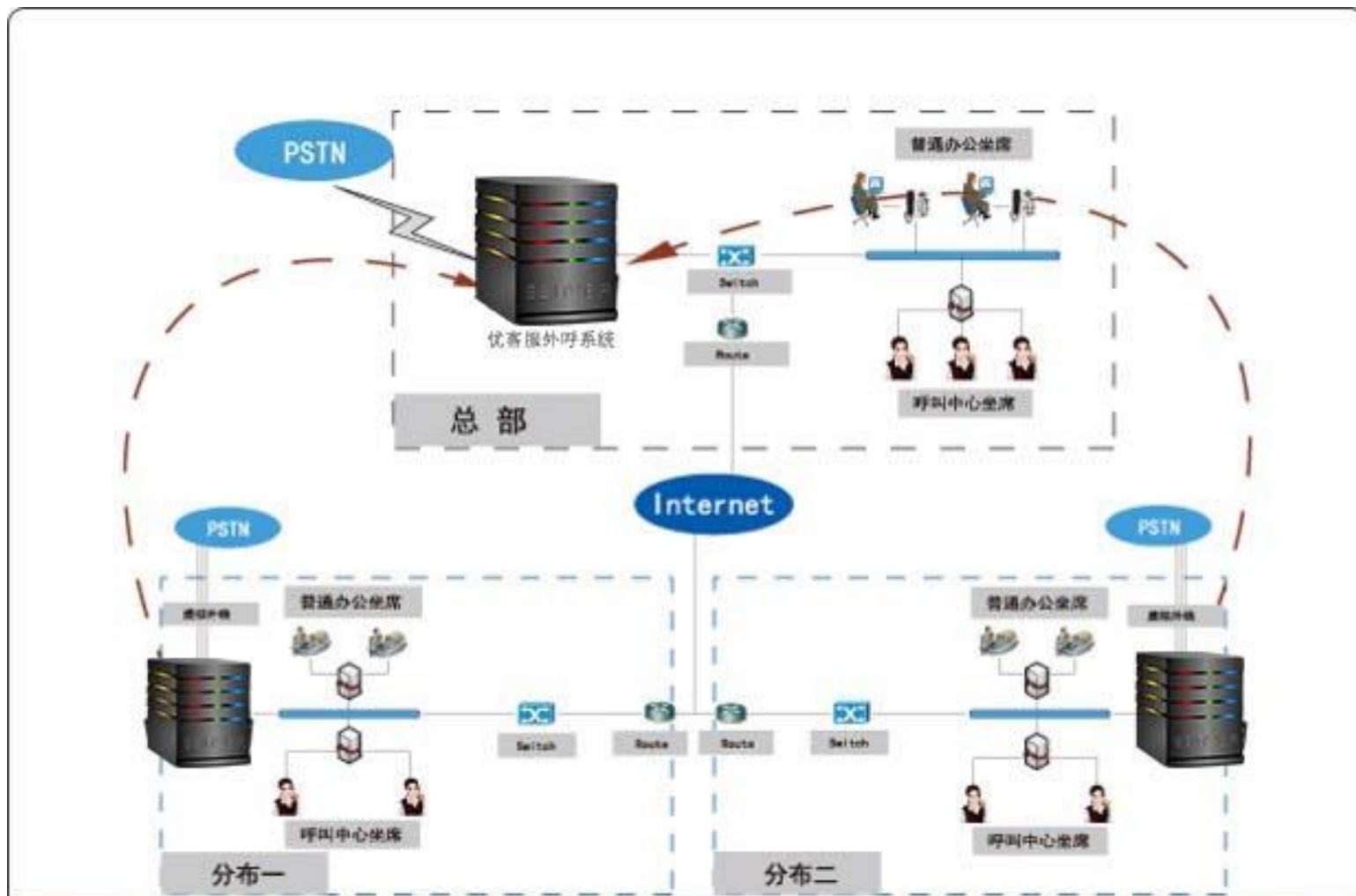
- 1 优客服电销方式
- 2 解决电销遇到的问题
- 3 电销业务流程介绍
- 4 系统部署方案介绍

# 单点部署网络架构图





# 多分支机构网络架构图



# 产品部分截图

The image displays a collage of nine screenshots from the 'Youkefu' (优客服) software interface, illustrating various functional modules. The interface is designed with a clean, professional look, featuring a top navigation bar with icons for different sections and a sidebar for quick access.

- Top Left Screenshot:** Shows the 'External Call Management' (外呼管理) module. It includes a table with columns for 'Call ID', 'Call Type', 'Call Method', 'Call Status', 'Call Time', 'Call Duration', and 'Call Result'. The table lists several calls with their respective details.
- Top Middle Screenshot:** Displays the 'Call Log' (通话记录) module. It shows a list of calls with columns for 'Call ID', 'Call Type', 'Call Method', 'Call Status', 'Call Time', 'Call Duration', and 'Call Result'. The table lists several calls with their respective details.
- Top Right Screenshot:** Shows the 'Customer Management' (客户管理) module. It includes a table with columns for 'Customer ID', 'Customer Name', 'Customer Type', 'Customer Status', 'Customer Time', 'Customer Duration', and 'Customer Result'. The table lists several customers with their respective details.
- Middle Left Screenshot:** Displays the 'Call Log' (通话记录) module. It shows a list of calls with columns for 'Call ID', 'Call Type', 'Call Method', 'Call Status', 'Call Time', 'Call Duration', and 'Call Result'. The table lists several calls with their respective details.
- Middle Middle Screenshot:** Shows the 'Call Log' (通话记录) module. It displays a detailed view of a specific call, including the call log, call details, and call results. The interface includes a search bar and a filter button.
- Middle Right Screenshot:** Displays the 'Customer Management' (客户管理) module. It shows a list of customers with columns for 'Customer ID', 'Customer Name', 'Customer Type', 'Customer Status', 'Customer Time', 'Customer Duration', and 'Customer Result'. The table lists several customers with their respective details.
- Bottom Left Screenshot:** Shows the 'Call Log' (通话记录) module. It displays a detailed view of a specific call, including the call log, call details, and call results. The interface includes a search bar and a filter button.
- Bottom Middle Screenshot:** Displays the 'Customer Management' (客户管理) module. It shows a list of customers with columns for 'Customer ID', 'Customer Name', 'Customer Type', 'Customer Status', 'Customer Time', 'Customer Duration', and 'Customer Result'. The table lists several customers with their respective details.
- Bottom Right Screenshot:** Shows the 'Call Log' (通话记录) module. It displays a detailed view of a specific call, including the call log, call details, and call results. The interface includes a search bar and a filter button.

# 外呼预览界面

优客服  
uckefu.com

● 分机: 1006 登录成功

未就绪

接听

挂断

拨打

保持

转接

IVR

呼叫

弹屏

管理

登出

首页

坐席

系统

系统管理员

外呼预览

外呼弹屏

服务中的人数: 0人, 当前排队人数: 0人, 在线坐席数: 0人, 坐席忙: 0人

外呼信息

分配时间: 2018-6-4 11:39:35

预览次数: 4

预览总时长: 12秒

状态: 已拨打

号码省份: 北京

号码城市: 北京

运营商: 联通

号码类型: 外线

通话概况

外呼

185\*\*\*\*9577

2018-6-4 11:39:35

通话

呼入

呼出

29

0

29

平均通话时长

平均振铃时长

00:00:07

00:00:04

通话名单信息

剩余名单数量: 12

姓名: 栗郑

保险到期日: 20180523

车牌: 粤XFX791

电话: 185\*\*\*\*9577

编号: DP15443

创建时间: 2018-03-14 09:26:53

状态: called

拨打次数: 2

失败次数: 2

预览次数: 4

活动: 测试新活动2\_2018-06-03 21:10:35

批次: 调整以后测试批次

客户标签:

客户标签

备注:

备注

拨打结果

是否预约:

是

否

预约时间:

业务状态:

请选择业务状态

预约说明:

预约说明

立即提交

重置



# Thank You!

优客服  
佛山市贝密信息科技有限公司