



2020
北京

多媒体开启
MULTIMEDIA BRIDGE
TO A WORLD OF VISION

新视界

RTC技术在贝壳呼叫中心中的演进

贝壳找房 安海波 2020-11-01

目录

CONTENTS



2020
北京

01 链家与贝壳

02 SIP 套件与开源平台

03 RTC 应用

04 困难与挑战

链家与贝壳



2020
北京

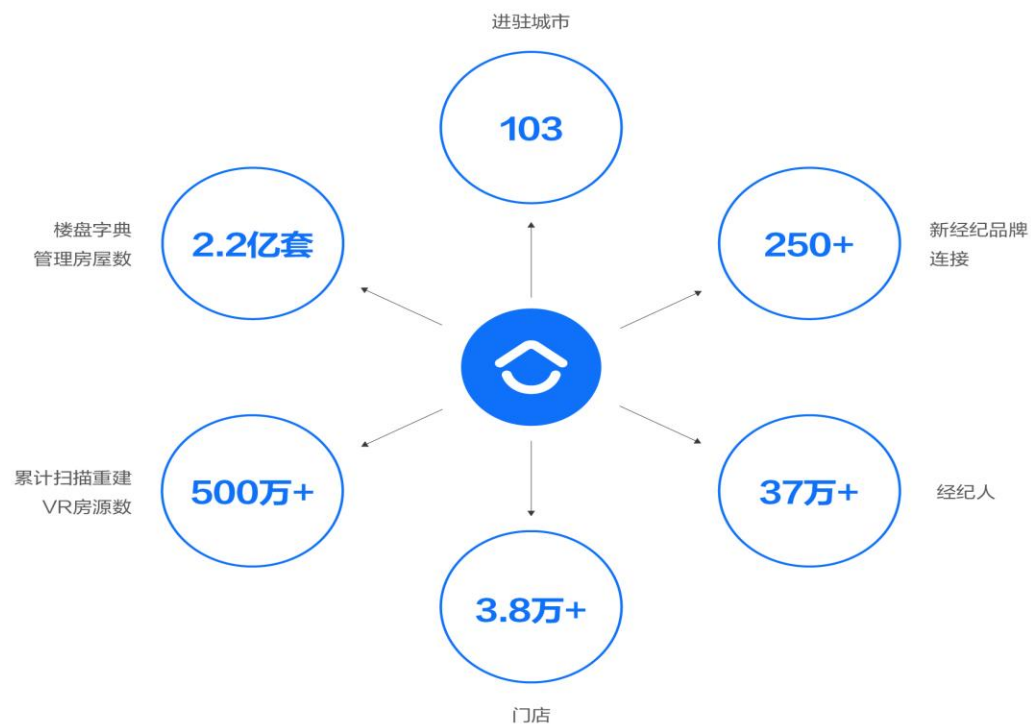
我们的 发展历程

传承使命 自我进化





我们的 成绩



链家10109666
贝壳10106188

链家与贝壳-呼叫中心



2020
北京





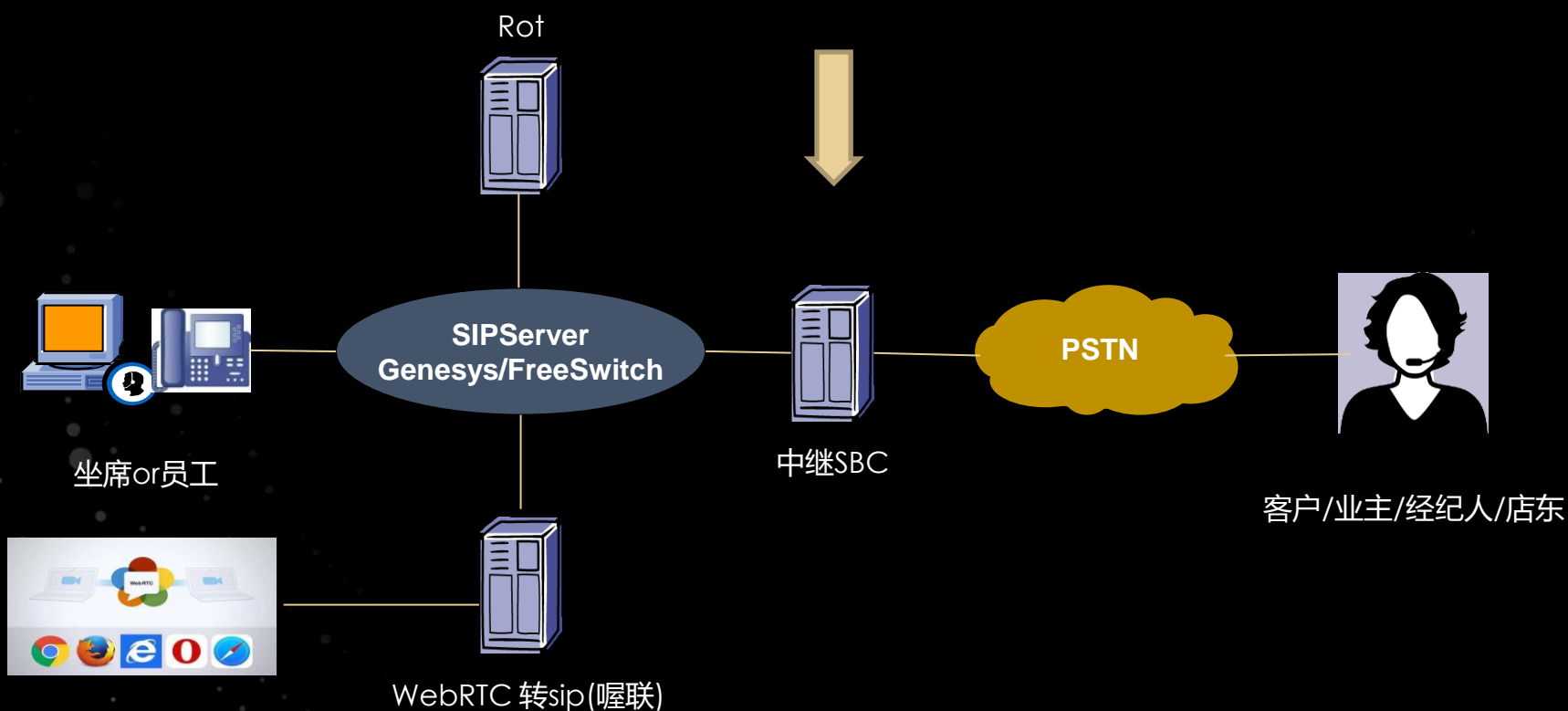
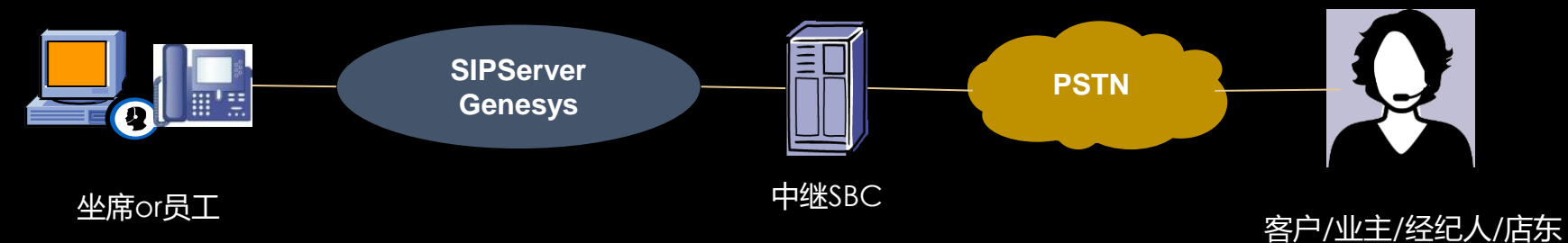
2020
北京

SIP套件与开源平台

商业套件+FreeSwitch



2020
北京



- 分机管理-降低成本
- 话机切换-灵活切换
- 业务支撑-人工+Rot
- 应用结合-语音中台+Web



2020
北京

RTC应用

WebRTC-经纪人增长中心



2020
北京

聘多多

人才库

CRM

私海列表

公海列表

CRM规则

标签设置

人店匹配

雇主

链家自招

数据看板

面试管理

入职数据

管理配置

权限管理

校招

首页 / CRM / 客户详情

辛琪 4145772089389793284

校园-校园大使

期望工作地: - | 330300

跟进人: 屈珊

客户阶段: 跟进中

话务系统 (如遇到问题请刷新页面)

等待中

返回列表

面试邀约

放弃客户

转让客户

客户标签

接通 x

考虑 x

+ 标签

清空

写跟进

请输入跟进信息, 最多100字

+

粘贴图片

最多上传3张图片, 图片格式支持png、jpg、jpeg等

提交跟进

轨迹信息

屈珊

#领取客户# 领取客户

2020-07-06 19:23:48

系统

#系统收回客户# 系统收回

2020-07-03 23:50:01

王玢

#更新客户标签#

变更后: 接通,考虑

变更前: 空

2020-07-03 15:10:36

王玢

#领取客户# 领取客户

2020-07-03 15:10:06

WebRTC-门店外呼



2020
北京

链家网-Link-客源

ke.link.lianjia.com/customer/list/

应用 链家网-Link-首页 杭州市二手房交易... link 房源 高德地图 【杭州楼盘_杭州新... 百度一下, 你就知道 杭州二手房_杭州二...

link. 首页 房源 客源 线索 签约 签后 业主 人事服务 应用

请输入姓名、联系方式、客源编号或备注 搜索客户

全部(39) 买二手(35) 买新房(10) 租赁(0) 合作客源(11) 已成交(5)

意愿等级 不限 三星 二星 一星 暂不关注

客户进度 不限 未带看 首看 复看 三看及以上 已交意向金 已交定金 已签约 已过户

展开

总共 35 条记录

姓名	线上浏览时间	委托时间	维护情况	最近带看时间	跟进
纪克拉天城府 ★★★★ APP登录	2020-10-24	2020-10-23	2天未维护	2020-10-23	暂无
封拱宸桥华家池之间	暂无数据	2020-10-16	3天未维护	暂无数据	周末比较方便看房, 有合适的电话联系

已就绪

该号码已设置为免打扰, 无法进行外呼, 如外呼会存在投诉风险

语音外呼

189****5086 呼出

使用说明

1. 此外呼为网络电话外呼, 通话质量可能会受网络波动影响, 确保电脑网络信号佳;
2. 此外呼外显为本地虚拟手机号, 号码池共享, 不适用于需要回拨的场景;
3. 通话前请用耳机连接好电脑, 并试拨, 确保电脑可以正常通话

RTC 应用- App 语音背景

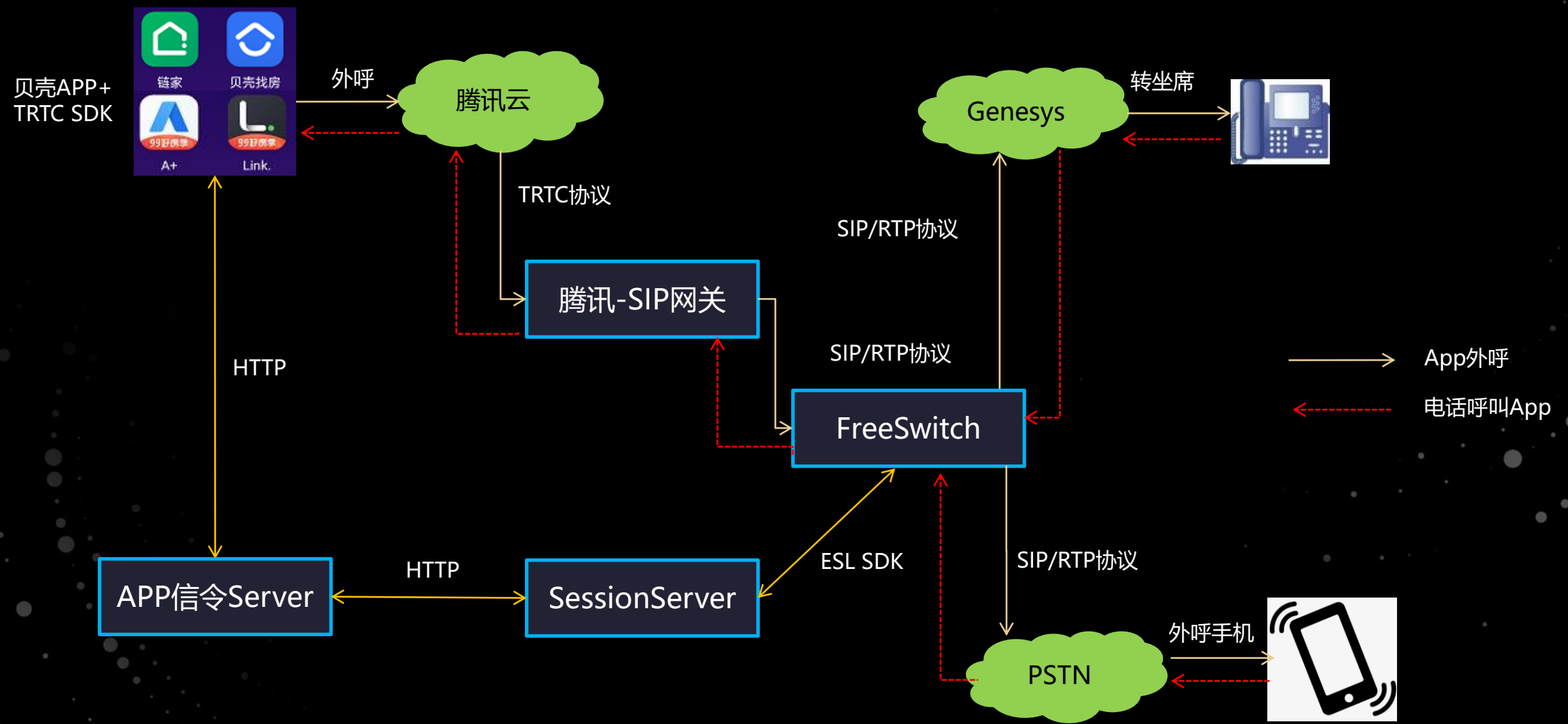


2020
北京

- 经纪人移动作业-频繁联系业主与客户
- 客户来电无法判断客户意图及关联信息
- App 语音通话价格 ¥0.01/min vs 电话通话价格 ¥0.10/min
- 选择哪种RTC SDK

RTC 应用- Apps+腾讯云/SIP网关+FreeSwitch

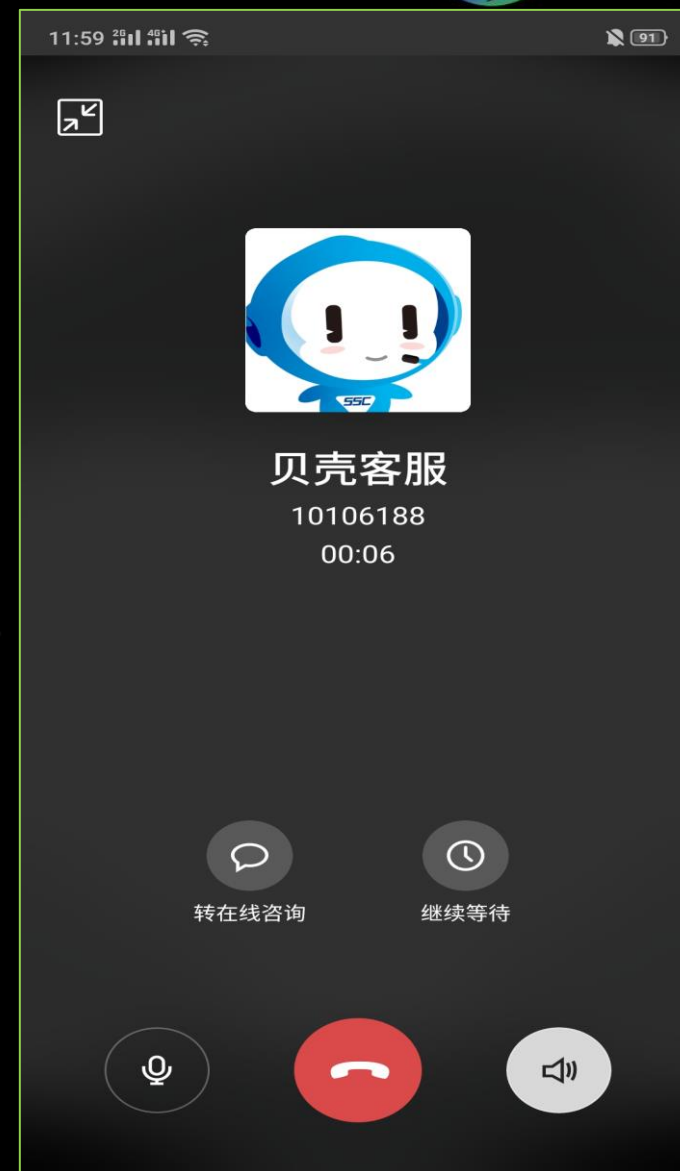
2020
北京



App RTC-经纪人转客服/外呼客户&业主



2020
北京





2020
北京

困难与挑战

- 手机app与电脑协作
- VR看房中的座席协作
- WIFI / 4G / 5G 弱网对抗



2020
北京

多媒体开启
MULTIMEDIA BRIDGE
TO A WORLD OF VISION

新视界

Thank you

