教育行业呼叫中心解决方案

一、行业背景

教育咨询、培训市场是一个朝阳产业，在我国有巨大的发展潜力。目前，我国教育培训市场整体上处于起步阶段，最近几年，各种各样的培训机构如雨后春笋般发展起来，加剧了行业竞争。学员在选择培训机构的时候，既要考虑到教学质量、声誉，又要考虑信息畅通、沟通便利等因素。因此构建一个专业的客户服务中心平台，利用现代信息网络和技术，为学员提供充分、快捷、丰富的信息查询服务，体现与同行业其他培训机构的差异化服务特征，提高客户满意度，进而提升客户对企业品牌的认知度和忠诚度是教育机构特别是目前竞争越加激烈的语言培训机构突破瓶颈，寻求更大发展空间的一个阶梯和有效的工具。

二、面临挑战  
　　1、 如何为学员建立有效地咨询通道，快速解决学员的各种疑虑，建立培训机构权威、专业、可信赖的品牌形象，提升报名成交率。  
　　2、 业务扩大，分支机构增加，对外联络各自为阵，不同电话，不方便记忆，急需简单易记的电话号码，统一对外形象。  
　　3、 在话务量不断增长，呼叫中心已经成为必备工具的时代，如何解决呼叫中心建设及维护成本高昂，投资风险过大的难题。  
　　4、 如何解决因全国业务发展迅速，企业对分支机构统一规范化管理力不从心，各地信息采困难问题，让信息采集轻松易得。  
　　5、 客户日益增多，急需实现对客户信息和通话记录的统一管理和分析，便于提高营销效率，以便留住老客户，挖掘客户价值。  
　　6、 行业参与者越来越多，竞争压力增大，急需通过提升服务水平，增强客户体验效果，建立差异化的竞争优势。

三、呼叫中心如何解决

呼叫中心系统将语音查询、自助服务、人工服务紧密结合，把教育机构内部各校区、各部门、学员信息、活动信息、课程信息等各项资源通过网络进行整合，增强师生与学校之间的互动，实现资源的统一分配与利用。系统为一个开放、友好的对话平台，师生与学校之间进行互动和协作，从而完成信息的流通与互动。

具体功能介绍：  
 1、400全国号码接入  
    400号码注册服务中心，可为用户申请全国统一的400接入号码，统一服务形象，提供全天候24小时接受客户服务；  
2、CRM客户资料管理及来电弹屏  
    CRM 客户关系管理系统，统一客户资料管理和业务流程。配合呼叫中心系统实现来电弹屏功能。  
3、IVR自动语音导航  
    学员致电培训机构呼叫中心系统首先进入语音查询系统，在语音导航的指引下输入不同按键，选择自己想要的信息。在自助服务中，学员可以得到如下查询服务与自助申请：  
　　1) 学校校史与文化介绍；  
　　2) 学校最新动态；  
　　3) 教育文件查询；  
　　4) 自助申请办理事项，如离校、入校、学费缴纳等手续办理；  
　　5) 输入学号即可查询成绩、学员个人信息资料；  
　　6) 课程查询；  
　　7) 近期会议、讲座、活动等查询；  
　　8) 投诉、建议等语音留言，等等。  
4、主动外拨服务  
    培训机构通过呼叫中心系统的外拨功能，可以实现对师生的主动服务。外拨方式分为：坐席人工外拨，系统自动外拨。主动服务的具体内容有：  
　　1) 学校最新动态；  
　　2) 重要信息公布；  
　　3) 学校考试、会议、讲座、比赛、演出等活动公告;  
　　4) 投诉建议处理结果反馈，等。  
5、通话录音  
    对呼入/呼出的电话进行全程录音，实时监听通话、查询录音记录，实行更有效的电话监管机制；  
6、强大的呼叫中心功能  
    系统提供强大的来电抢接、来电转接、通话保持/恢复、多方通话、电话会议、通话监听、坐席强拆、坐席强制示忙/示闲、坐席强制登出等通讯控制；

四、应用价值

　　1、7\*24小时服务，保证服务的连续性；  
　　2、学员获取信息方便快捷，促进信息快速流通；  
　　3、加强学校与师生之间的沟通联系；  
　　4、提高学校内部管理效率及师生满意度；  
　　5、提升教育机构形象及社会影响力；  
　　6、有利于教育机构的宣传，扩大生源；