

EVOX Connect 相對於傳統 CTI 的優點

-  **節省** 不須一次性付出昂貴的整合與硬體費用，也不必負擔後續維修成本。
-  **行動** 只要有網路和筆電，可隨時隨地服務客戶，不受地理限制。
-  **彈性** 客服席次數採訂閱制且無上限，可隨時依業務成長與組織異動來做動態調整。
-  **安全** 服務與資料皆架設於 AWS，既安全又穩固，且會持續更新與優化。
-  **便利** 提供易用的線上管理後台，即時調整，立即生效，設定不求人。



www.shco.com.tw

✉ shco1600@ms46.hinet.net



台中市南區文心南路841巷5號



(04)22651199

創造完美的顧客體驗

輕鬆擁有企業級的雲端客服中心系統



ACD 來電自動分配

注重每一位顧客的來電感受

▶ 讓顧客於第一時間就與合適的專員對上話。

▶ 依照顧客和專員的需求來機動調整。

▶ 收集資料以利自我學習與內部訓練。

▶ 服務架構於雲端，易於擴展，既安全又穩定，且會持續更新與優化。



易客服管理系統

強化客服主管的管理效率

▶ 輕鬆管理和規劃每位客服專員與團隊的工作。

▶ 透過靈活的 IVR 系統及編輯工具來動態調整 ACD 設計。

▶ 每通電話皆有完整的通話紀錄，能隨時觀測專員和客服中心的整體表現。

▶ 藉由通話錄音和語音轉文字的功能，協助主管了解專員與客戶的互動，同時也是內部訓練的最佳利器。



易客服專員版 App

提升客服專員的專業度

▶ 透過易用的系統與介面來掌控每日班表與待辦事項、調整在線狀態。

▶ 讓專員能即時了解來電客戶，迅速調閱過往通話紀錄。

▶ 每次通話結束可總結交談結果，建立跟進任務。

▶ 改善績效、減少員工流失、降低訓練成本。



任何地方都能工作



讓工作能配合你的個人或家庭的生活方式與居住地。



無論身處何處，只要有筆電和網路，就能服務客戶。



對企業來說，更容易招募到優秀的員工並留住他們。

未來將發佈更多新功能 *coming soon!*



客戶資料庫



自訂客戶資訊欄



多渠道互動整合



報表和數據分析