航空票务呼叫中心解决方案

对售票公司来说，呼叫中心既能方便客户订票，另外可以方便的管理客户资源，同时可以订票-送票-结款-员工业绩考核这一系列业务流程全部信息化，电子化，这对提升服务形象，完善业务管理都将起着极为重要的作为。

基于呼叫中心平台的航空售票的优势:

1、呼叫中心可以根据业务量大小设置多个坐席，这样可以同时接受多个用户来电。

2、以IVR自动语音导航的方式提高客户服务质量。

3、根据来电号码自动检索客户数据，避免固定客户资料的重复建立。

4、以呼叫中心为基础，建立起订票---送票---结款的整套业务流程的自动管理，可实现整个业务管理的信息化，提高管理水平，降低管理成本。

5、以数据库方式建立机票信息库，方便业务人员快速准确的服务。

6、可对业务人员与客户的谈话实时录音，方便对服务质量的监督管理。

业务功能

1、航班查询：用于查询某一航班的起飞、到达时间等信息。

2、机票查询：查询某一航班是否还有机票，以及打折情况。

3、电话订票：通过电话预订机票。

4、投诉与建议：全天侯地接收、保存用户的各种投诉与建议的语音信息。

5、电话留言：在坐席全忙的情况下可以让客户留言

6、客户追踪：如坐席全忙，客户无法呼入而挂机，可记录客户电话并进行回访追踪。

7、业务流程管理： 对订票----送票----结款整个过程进行信息化管理。

8、客户资料管理：订票客户一旦建立信息库，记录客户信息。