

▲ EVOX 雲端電話 X 叡揚 Vital CRM 客服最佳行動辦公方案

## ▲ 企業客服智慧進化 360 度全方位記錄聯絡軌跡

撰文 | 叡揚資訊 雲端及巨資事業群

企業想要打造常客、發展長期的客戶關係，關鍵就是把握每一次與客戶接觸的機會，尤其以業務、電銷人員、客服常需要透過電話與客戶聯繫，如何做到細緻的互動回應，客服電話將成為企業需要重視的作業流程。

過去客服系統與 CRM 系統常是分開記錄，造成內部資訊落差、延誤服務時機等狀況，現在叡揚 Vital CRM 與 D2 Nova 合作，串連 EVOX 雲端電話，360 度全方位

記錄聯絡軌跡，讓資訊同步且完整，加上回應即時、接聽便利，大幅提升客戶滿意度！

EVOX Connect 結合了雲端電話與專業客服中心功能，企業用戶能自行設計來電的分配和排隊規則，有效提升電話接聽率，再加上 Vital CRM 讓企業完整掌握每一位顧客的來電體驗，包括使用 EVOX 雲端電話的錄音功能，同步記錄在 CRM，保障重要資訊不遺漏。



### 直接透過 Vital CRM 撥出電話

無需電話線、總機或電話機，與 EVOX 雲端總機整合後的 Vital CRM 可直接以公司代表號撥出電話，並可同時註記通話重點在客戶資訊頁。



### 來電同步開啟 客戶資料

客戶來電時會跳出來電提醒小視窗，Vital CRM 的畫面也會同時切換到該客戶的專屬資訊頁面，讓客服人員在第一時間了解客戶的背景，進而提供更親切的服務。

### EVOX 雲端電話 X Vital CRM 職員一機在手便能處理業務

此外，EVOX Connect 加上 Vital CRM 的手機 APP，當客服電話進線，即使出門在外、遠端辦公都能即時檢視 CRM 資料，不再被辦公室的桌上電話限制住地點。

對於傳統客服中心的職務類型，未來可能不需要租用辦公室，只要做好系統的權限設定，職員一機在手便能處理業務，不僅大幅降低企業成本，也提供職員更多的工作彈性。

叡揚 Vital CRM 客戶關係管理系統，幫助企業打造專屬客戶資料庫，透過多維度的記事功能，幫助全方位了解客戶訊息。目前品牌電商陸續應用 Vital CRM 創造回購、累積鐵粉，而隨著會員增加，客服的作業量也加重，如何迅速掌握客戶資料，即時回應訂單、產品等狀況，Vital CRM 串連 EVOX 雲端電話便成為首選解決方案。

### 雲端電話錄音功能 同步記錄在 CRM 保障重要資訊不遺漏

D2 Nova 結合多年來在 VoIP、語音訊息、企業交換機和雲端服務的專業技術，打造了 EVOX 雲端電話，並藉由三大優勢：無須硬體設備、彈性擴充、隨處可辦公，讓企業同時省下近 50% 的總機設備成本和建置時間。此外，想要進行來電問候語、修改分機等設定也無須等專業 IT 人員執行，有效提升團隊運作效率，而客服主管也能透過管理後台，隨時觀察團隊的工作狀況並適時給予協助，讓客服團隊更顯專業，品牌形象也更上一層樓。

企業在數位轉型的規劃上，應用數位科技加深與客戶之間的溫度關係也是重點項目，客服電話不再只是單向的聯繫需求，透過 EVOX Connect 與 Vital CRM 升級企業客服，主動將服務更加細緻化，做到良好互動，將有助於口碑好評的自然擴散。EVOX

立即申請試用

