

案例名称： 老百姓云呼叫中心业务上云解决方案



合作伙伴： 湖南蓝鹰信息技术有限公司

### 客户简介：

老百姓大药房（上海证券交易所主板上市公司，股票代码 603883）是中国具有影响力的药品零售连锁企业，系中国药品零售企业综合竞争力百强冠军、中国服务业 500 强企业、中国连锁百强企业、湖南省百强企业。

### 面临挑战：

老百姓大药房目前拥有数千家门店，现需要对自己的会员进行售后服务回访，需要解决一下问题：

- 1.数千家门店分布全国各地，需要众多本地号码进行业务支持。
- 2.能集成实时音视频、电话、即时通信等多种通信能力为一体的融合通信平台，为客户提供实时音视频通话、图文会话、电话呼叫中心等功能，支持微信公众号、小程序多种渠道接入，满足不同场景下客户需求。

### 解决方案：

腾讯云呼叫中心（Tencent Cloud Call Center, TCCC）为您提供集成电话、图文会话、音视频通话功能为一体的融合通信服务。根据不同场景的需求，用户可通过电话、微信公众号、桌面网站、微信小程序多种渠道获得企业服务。云呼叫中心可轻松集成客户管理（CRM）等企业业务系统，您可以自助开通，快速接入。

全渠道全媒体，腾讯云呼叫中心支持微信公众号、小程序和电话等多种渠道接入，也支持实现小程序音视频通话，全面覆盖多种业务场景。

深度融合，腾讯云呼叫中心深度融合电话、图文会话和音视频通话多种沟通方式，服务人员统一接待，无需任何切换。

灵活集成，腾讯云呼叫中心可与企业内部业务系统灵活集成，同时提供开放的 SDK，面向有二次开发需求的客户实现定制化需求。

弹性扩容，腾讯云呼叫中心可根据业务高低峰需求自助增减所需要的客服数量，可通过客服进行按月购买，按需使用，节省成本。

#### **客户价值：**

- 1.腾讯云呼叫中心为客户提供一站式融合通信服务，满足不同场景下客户需求。
- 2.企业客户可在云呼叫中心 CCC 轻松集成内部业务系统，满足客户自定义业务场景需求。
3. 具备完善的数据实时监控、报表查询等管理功能，企业客户可轻松查询服务运营情况。