呼叫中心业务是什么

咨询热线：021-52669071

呼叫中心就是在一个相对集中的场所，由一批服务人员组成的服务机构，通常利用计算机通讯技术，处理来自企业、顾客的电话垂询，尤其具备同时处理大量来话的能力，还具备主叫号码显示，可将来电自动分配给具备相应技能的人员处理，并能记录和储存所有来话信息。一个典型的以客户服务为主的呼叫中心可以兼具呼入与呼出功能，当处理顾客的信息查询、咨询、投诉等业务的同时，可以进行顾客回访、满意度调查等呼出业务。

在现代的企业中，呼叫中心给企业带来的好处也越来越明显，对用户也越来越重要，经营呼叫中心业务需要办理呼叫中心业务许可证，这个证件的办理根据经营区域的不同分为全网呼叫中心许可证和地网呼叫中心许可证，全网呼叫中心许可证经营范围是全国，办理机构是工业和信息化部；地网呼叫中心业务许可证的经营范围是一个省、市，办理机构是地方的通信管理局。

当企业办理了呼叫中心许可证之后，就可以进行呼叫中心业务号码的接入了，全网呼叫中心业务还需办理备案。

全网与地网呼叫中心许可证的区别

咨询热线：021-52669071

全国咨询热线：400-700-9250

呼叫中心许可证可分为全网呼叫中心许可证跟地网呼叫中心许可证。

全网呼叫中心许可证指的是可以针对全国使用的呼叫中心许可证，呼叫中心是可以有很多种划分的，包括了按照规模划分、按照技术划分、按照用途划分等等。呼叫中心电信业务经营许可证按照许可范围的不同也可以分为全网呼叫中心电信业务经营许可证和地网呼叫中心电信业务经营许可证。全网呼叫中心电信业务经营许可证需要经过国家工信部的审批，持有全网呼叫中心电信业务经营许可证，企业理论上是可以在全国的范围内开展业务的。而地网呼叫中心电信业务经营许可证则是需要经过省市的通信管理局的审批，企业办理了地网呼叫中心电信业务经营许可证，就可以在全省的范围内开展呼叫中心业务；地网呼叫中心许可证指的是针对一个省运营的呼叫中心业务，如果大于一个省，都要申请全网呼叫中心业务。

全网呼叫中心许可证的审批部门是在国家工信部，办理后的业务接入号码是95号码；地网呼叫中心的审批部门则是在各省、自治区和直辖市的通信管理局，办理后的业务接入号码是96开头号码。

全网呼叫中心许可申请条件与所需材料

【申请全网呼叫中心许可证必备条件 】

1、公司注册资金1000万以上

2、公司属于全内资企业（注册资金不能有外资）

3、公司股东及法人持有中国身份证（股东及法人不能是外籍身份）

4、公司有固定的办公地址及场所

5、公司有良好的信息记录

【申请全网呼叫中心许可证所需材料】

1、公司营业执照副本的复印件

2、公司章程

3、已设立分公司或控股子公司营业执照和控股子公司公司章程复印件；

4、公司验资报告原件(一年以上的公司还需提供审计报告原件，审计报告中要求利润300万以上)

5、近三个月的财务报表（现金流量表、负债表、损益表）

6、公司法人学历证明、简历及身份证复印件和社保证明

7、公司所有股东身份证复印件

8、十个技术及管理人员的身份证复印件、简历、学历证明、劳务合同和社保证明(计算机相关专业的)

9、房屋租赁协议及房产证明

10、基本信息登记表

地网呼叫中心许可申请条件与所需材料

【申请地网呼叫中心许可证必备条件】

1、公司注册资金100万以上

2、公司属于全内资企业（注册资金不能有外资）

3、公司股东及法人持有中国身份证（股东及法人不能是外籍身份）

【申请地网呼叫中心许可证所需提供材料】

1、公司营业执照副本的复印件

2、公司章程

3、公司验资报告

4、近三个月的财务报表（现金流量表、负债表、损益表。公司账面上的资金不得小于30万）

5、公司法人学历证明、简历及身份证复印件

6、公司所有股东身份证复印件

7、十个管理、技术人员的身份证复印件、简历和学历证明(计算机相关专业的)

8、房屋租赁协议

9、基本信息登记表

4、公司有固定的办公地址及场所

5、公司有良好的信息记录