

okcc呼叫中心搭建呼叫系统源码新

产品名称	okcc呼叫中心搭建呼叫系统源码新
公司名称	广西呼塔智能科技有限公司
价格	98.00/套
规格参数	
公司地址	南宁市西乡塘区秀厢大道东段81号保利·爱琴海13号楼1单元2201号（注册地址）
联系电话	13211314205

产品详情

呼叫中心的主要功能

1、IVR交互式语音应答

在呼叫中心系统中，IVR分为前置和后置，前置IVR是语音先进入IVR处理，在无法解决客户问题的情况下转入人工座席。后置IVR是指IVR与人工座席处在平衡的位置，人工无法满足客户入话时转IVR，以提供增值服务。

2、通话录音

呼叫中心的通话录音功能无论是对企业还是对客户来说，都是很重要的。通话录音功能可自动记录所有客户的来电，并将其记录在系统文档之中。通话录音可以用于进行质检以及监听。

3、智能呼叫路由

智能呼叫路由功能支持多种路由策略，将客户来电分配至对应组或指定坐席。智能路由支持基础分配、智能路由分配和指定优先分配三种分配策略，企业可以根据自身需求，灵活设置使用策略。

4、来电队列管理

呼叫中心已经使用了智能呼叫路由，将呼叫按发出的顺序进行呼叫队列排队。通常通过将这些呼叫按相同的顺序分配给可用的坐席来移动该呼叫队列。

5、数据报告

系统数据报告是呼叫中心运营原始的数据，该数据能够帮助企业更好的掌握呼叫中心的运营状况。呼叫中心系统会直接提供各坐席的通话的数量和每通的录音和时长，可按日、周、月等时段生成数据。