

新型呼叫系统ai智能系统okcc人工系统搭建

产品名称	新型呼叫系统ai智能系统okcc人工系统搭建
公司名称	广西中乾柯生物科技有限责任公司
价格	99.00/件
规格参数	
公司地址	南宁市科园大道68号软件园二期16号楼813、814号（注册地址）
联系电话	15676131458

产品详情

电话呼叫中心可分为外呼营销和呼入服务两大部分。它形成的背景一是市场客户的需求；二是技术的发展。总的来说是客户为主导的市场形成，电话、传真、邮件等通信方式被客户的广泛应用。通信技术迅速发展。在技术和客户的导向下，企业开始尝试这种新型的市场推广手段，时至电话呼叫中心已经成为一种快捷、方便、高效的营销方式，其省时、省力、省心、低成本、易部署等优点深入人心。

呼叫中心系统包括以下功能：

PBX功能：完全数字化的电话系统，支持SS7、PRI等

ACD功能：话务智能排队（排队时长、重点商户、专席受理等）

CTI功能：支持所有电话控制功能，包括：弹屏、呼叫保持、咨询、转接呼叫、会议等

IVR功能：无限层次跳转，完全图形化的呼叫流程设计；支持灵活可编程的二次开发；

录音功能：具备图形化的录音检索和播放功能，考核评价系统

实时监控管理功能：包括系统负荷监控、来电排队监控、坐席工作状态监控等

报表功能：可自动生成各种系统报表，用户可定制特殊报表。包括来电话务量统计、来电区域统计、坐席工作量统计等

外拨系统、知识库系统以及客户关系管理系统

电话功能：

基本功能签入、签出、空闲、忙碌（小休、培训、会议....）、应答、外呼、内呼、保持、咨询操作、转接操作、会议操作。

班长座席功能：监听：监听座席与客户之间的通话，而座席与客户双方都不会察觉。

拦截：将座席与客户之间的通话拦截过来，座席退出，变成班长与客户通话。强拆：监听座席与客户通话中，强行终止坐席服务。

状态显示功能：显示忙碌、空闲、事后处理等队列状态，显示外呼来电、振铃、通话等坐席状态。

屏幕弹出功能：软电话支持屏幕弹出功能，软电话在坐席振铃时，通过来电事件接口弹出业务受理界面。并提供主叫号码、被叫号码、400号码、来电技能组、客户按键信息、客户基本资料、联系记录、订单记录等。

IVR互转：与IVR互转，例如自动满意度调查：当坐席在接答完用户电话后，将用户转入的满意度IVR，进行满意度评价。

IVR交互式语音

IVR能为用户提供而灵活的交互语音应答服务，它可以提供7*24小时的不间断服务，能够随时应答用户的呼叫并提供相应服务。同时，在夜间无坐席工作、呼叫无应答或长时间排队等待的时候，可以请求用户留下电话号码，以便服务人员及时电话回复；能够重复执行呼叫中心大量相同的操作，减轻服务人员的工作量，提高呼叫中心的工作质量，以便更好为用户提供服务；提供的身份验证功能充分体现了呼叫中心系统对用户私人信息的尊重。当用户需要个人身份验证时，可以通过电话按键输入自己的个人信息（密码等），而不需要告诉坐席台，保证用户信息的安全。

ACD排队

自动呼叫分配系统，负责将用户电话自动分配到座席电话上，一般应包括两个功能模块：排队功能和呼叫分配功能。现在一般的通信平台都具有一定的硬件ACD功能，在客户服务中心系统中同时设计有相应的软件模块，与通信系统的硬件ACD功能相配合，可以将有不同需求的用户电话分配给合适的话务员进行处理。

通过ACD的灵活配置可以实现很多的运营目标。

通过配置能实现的运营目标包括：

保证服务水平

在话务非高峰期，服务水平一般都能达到标准。但是当出现话务高峰期时，如何保证服务水平是运营管理者需要解决的问题。在话务高峰期保证服务水平的办法很多，比如可以采用语音引导劝阻方式，引导客户错过高峰期拨打电话或挂断电话等待座席回拨。这些都是可以编制好路由策略，由ACD根据当前系统状态自动调整的。

提高一次问题解决率

提高一次问题解决率一般有以下几个做法：

来电记忆：一段时间内，由近服务该客户的坐席，优先接听客户电话。

专属坐席：指定来电客户的专属坐席，每次都由专属坐席为客户提供服务。

坐席技能分配：将坐席的技能分配等级，由等级高的坐席优先接听客户的来电。

业务细分：例如咨询中心提供产品咨询，咨询选项应该按照产品的性质细分。比如分为电子类、办公用品类等。这样不同类别产品的座席可以对该类产品特性有更深入的了解。避免了座席员的知识杂而不精。

录音管理

在线录音监听系统主要提供以下服务：

1，实时自动录音：

提供多通道通话全程实时录音功能。支持多种录音方式，模拟电话、数字电话、IP电话、会议方式。在录制通话语音文件的同时同步记录呼叫信息。提供完整的呼叫信息记录；包括主叫号码，被叫号码，座席员工号，呼叫方向，通话时间和通话时长等。

2，录音资料管理

客户端通过网络可以监控录音服务器工作状态。可以按多种查询条件（按通道，日期时间，主叫号码，被叫号码，工号等）查询或删除一条或多条录音记录。可以按多种条件统计分析（通话时长，次数等）录音记录。

监控

1.整体状态

监控系统整体排队客户，振铃座席，通化座席，忙碌座席，空闲座席等的实时数量。

座席监控

监控当前所有座席的实时状态，持续时长，登陆时长，并可控制座席的强制签出，强制置忙。

满意度评分

坐席和客户通话结束后，系统可自动播放语音满意度评分，让客户对本次通话进行评分，形成统计报表。

统计报表

所有通话的明细数据报表。包括呼入明细，呼出明细，通话明细，坐席操作明细，短信明细等。

呼叫中心整体话务报表

座席工作表现报表

满意度报表

呼入地区分析图标

自动消息设置

设置企业欢迎消息：每段对话开始时，系统自动向客户发送一段消息。

无空闲坐席消息：没有空闲坐席时，系统自动向客户发送一段消息。

坐席无应答消息：坐席一段时间没有响应客户的消息，系统自动向客户发送一段消息。

客户无应答消息：客户一段时间没有响应坐席的消息，系统自动向客户发送一段消息。

超时下线消息：客户很长一段时间没有响应坐席的消息，系统自动向客户发送一段消息，并结束当前的会话。

客户管理(CRM)

搜索：支持支持客户/联系人名称或电话（4位以上）搜索，支持模糊查询、客户姓名拼音首字母搜索。

新建工单：坐席点击新建工单，就能根据访客需要创建工单了。

操作日志：详细记录有关该客户的相关操作。

通话记录

记录所有通话的类型、客户名称、客户电话、通话开始时间、通话时长、挂断原因、所属坐席。

收听录音：点击列表中收听按钮。

下载录音：点击收听后在录音播放进度条后面下载按钮。

未接来电

记录所有未接来电，管理员可以对数据进行分配，坐席可以处理分配给自己的数据。

知识库

在会话界面中可以将每次的回答保存至知识库中，也可以自定义知识库在创建知识库中添加新的知识库。系统支持对标题，内容的全文模糊搜索。有关系统方面问题请找博主，看他名字可以微他一起技术交流学习

云平台保障

当遇到断电、断网、电话线路异常、服务器瘫痪等紧急情况，只需将客户电话切换到互联网的云平台上，就能保障坐席正常接听客户电话。

系统持续发展

因为有强大的研发能力，我们可以根据客户需求进行系统升级或二次开发，为客户提供全方位的定制服务。并且，随着我们在行业中的不断积累，我们也会不断增加系统的统一功能，保证企业的长期使用。