

西安呼叫中心

产品名称	西安呼叫中心
公司名称	西安凯特电子商务有限公司
价格	面议
规格参数	
公司地址	西安市高新区高新路
联系电话	86-02986699989 18681806536

产品详情

呼叫中心客服系统是一款功能强大的电话管理软件，软件界面简洁、美观、大方，运行稳定，操作方便，主要包括以下几大功能模块：

客户资料管理：您可以把您经常联系的客户资料添加到客户电话管理系统中，也可以导入存放在OutLook,Excel中的联系人。存储在客户电话管理系统中的客户资料，管理起来更加方便，分类浏览更加清晰，快速查找定位快捷方便。 **通话录音：**可以自动对来电和去电的通话进行录音（摘机通话自动开始录音，挂机自动结束录音）。提供录音数据高倍压缩功能(压缩后的语音不失真，一小时压缩录音数据仅占用3MB硬盘空间)。可以通过内嵌到客户电话管理系统中的微软媒体播放器(Windows Media Player)。

通话录音：在局域网内的任何一台电脑上运行系统都可以实时的查看连接电话录音盒的所有线路的通话情况(通话号码，通话类型，通话时长)，可以对任何一部正在通话的线路进行实时(通过连接到电脑上的耳麦)。运行系统需要密码验证(只有管理员帐号可以修改系统登录密码)，从而避免了电话系统被无关人员非法使用。

通话录音记录管理：按照今天、昨天、最近一周、最近一月等时间段选项或者来电、去电、未接等通话类型选项分类显示通话记录和录音记录，每一条通话记录都可以编辑相应的通话摘要，更加方便您对通话记录的管理。

通话录音记录查询：根据通话时间、通话类型、通话号码、联系人姓名等属性进行灵活的通话录音记录查询，查询结果可以导出至Excel文件。

来电或者去电弹出联系人名片：来电或者去电时自动弹出来、去电号码对应的联系人名片以及与该联系人的交往记录，使得您在通话前就全面了解了联系人的信息，通话交流更加顺畅自如。提供WEB系统对接接口，实现来电WEB弹屏功能。

电脑拨号：鼠标点击一下联系人的电话号码，电脑就可以自动帮助您呼叫该号码，减轻了繁琐的手动按键操作，提高了拨号效率。

通话记录统计分析：在一定时间范围内，对每条线路的通话进行统计分析，统计指标有：通话总次数、

通话总时长、平均通话时长、来电总次数、来电总时长、平均来电时长、平均等待接听时长(从开始振铃到摘机接听的平均等待时间)、去电总次数、去电总时长、平均去电时长、未接总次数，统计结果可以导出到EXCEL文件。

业务记录查询：可以根据任意组合条件查询业务记录，查询结果可以导出到EXCEL文件。

联系人身份证详细信息查询：点击身份证一栏后面的“查”字可查询出生地，出生日期，性别，身份证有效性。

联系人信息，通话录音记录信息共享：客户电话管理系统网络版支持连接电话录音盒的每一条线路对应的客户端在不同的电脑上登录运行，后台使用的大型网络数据库(SQL Server)保证了所有的客户端系统共享联系人信息和通话录音记录信息。每个客户端都具有来去电弹屏、电脑拨号、客户资料管理、通话录音记录管理、通话录音记录查询以及收听通话录音等功能。通过服务器端可以设置每一条线路录音启动开关以及每一个客户端的使用权限：信息修改权限，信息删除权限以及查听通话录音的权限(控制客户端只能收听自己线路的通话录音或者收听所有线路的通话录音)。客户电话管理系统网络版服务器端运行在连接电话录音盒的电脑上，所有线路的通话录音文件都存放在该电脑上。

数据库定时备份：可以设置每周或者每个月自动备份数据库一次。数据库中保存了客户资料，通话记录，业务记录，通话摘要，****等内容。可以指定数据库备份路径。增加了数据的安全性，不再为客户资料、通话记录，业务记录等信息的丢失而提心吊胆。

密码保护：启用密码保护功能，在进行信息删除、信息编辑、收听通话录音、系统退出等操作时都需要密码验证；只有正确输入了登录密码才可以继续下一步的操作。这在一定程度上保证了客户电话管理系统运行的安全性，防止被无关人员盗用。

黑名单：可以在客户端坐席软件中设置黑名单号码，黑名单号码拨打坐席的分机号，系统会播放坐席忙的提示音：

拒接来电：可以在客户端坐席软件的来电弹屏界面点击“拒接来电”，话机停止振铃。

分机通话：内线话机摘机后拨打其它内线的分机号码，被叫分机振铃，被叫分机摘机开始通话。

来电转接：内线接听来电时，轻拍一下话机的叉簧，听到“请拨要转接的分机号码”的提示音，拨完转接分机号码后听到“转接成功，请挂机”的提示音。如果转接分机占线，听到“分机忙，转接失败”的提示音，轻拍一下话机的叉簧，即可与来电恢复通话。

内线有新功能时，摘机听到新功能提示音：如果启用了呼叫转移、遇忙转移、免打扰等功能。在话机摘机时，将先听到“叮咚”的提示音，提醒坐席启用了新的功能。坐席话机摘机按“*04#”可以查询当前启用的功能。

内线功能按键：坐席话机可以通过按键操作进行查询，功能设置，功能取消等操作。具体按键说明请参考文档“按键功能列表.doc”。

内外线直连：可以通过呼叫中心的外线属性设置界面或者内线属性设置界面来设置内外线直连，设置内线与外线直连后，该内线摘机直接与直连的外线连接，拨打外线号码不需要加拨系统出局字头；直连外线来电，该内线的电话振铃。

坐席拨打外线号码：如果坐席没有设置外线直连，摘机后先按“0”再按要拨打的外线号码。如果坐席设置了外线直连，摘机后直接拨打外线号码。

自录系统语音文件：系统语音文件存放在“服务器端sound”文件夹中，您可以自己录制相应的语音文件，录制处理结束后，替换掉“服务器端sound”文件夹中的文件即可。

来电直接连接空闲话务员坐席：如果“直连内线”没有设置，可以启用该功能，启用该功能后，该外线来电，根据系统设置的坐席接听策略智能路由到空闲的坐席接听。

话务员考评：启用该功能后，外线来电通话结束，内线挂机，系统自动提示来电客户对接听坐席进行按键考评：“满意请按1，不满意请按0”，评价成功后，系统的通话记录中会显示出服务评价的结果。

来电附加号码：如果该外线来电号码总是多一个号码字头，则该号码字头即为来电附加号码。

接听外线来电报工号：启用该功能后，该内线接听外线来电时，自动播放分机号码给对方听（XXX号话务员为您提供服务）。

来电忙时留言：启用该功能后，当该内线忙的时候，如果有外线来电，提示对该内线进行留言。

呼叫超时留言：启用该功能后，当该内线有外线来电时，如果一直不摘机接听外线来电，振铃超时后提示对该内线进行留言。

允许拨打长途：启用该功能后：该内线可以拨打长途电话。不启用该功能，该内线拨打长途号码时，系统播放“呼叫受限”的提示音。

去电可用外线：设置该内线可以使用那些外线进行去电。

允许的内线：设置该内线可以对那些内线进行、。

外线来电查号总机：外线来电听到“欢迎致电XXX公司，请拨分机号，查号请拨0”的拨号导航音，如果按“0”，“外线来电查号总机”将会振铃。话务员坐席全忙时再有新来电，对话务员坐席进行声音提示：当启用“来电直接连接空闲话务员坐席”的外线有来电时，如果此时没有空闲的坐席接听，系统会对来电客户播放“坐席全忙，请耐心等待”的提示音，同时当前通话中的坐席会听到短促的提示音（提示当前有来电在排队）。一旦有坐席结束通话挂机，该坐席的话机马上振铃，接听最先处于等待状态的来电客户。

？IVR(多级语音导航)：首先在主程序所在的文件夹中创建一个文件夹“IVR”，在“IVR”文件夹中创建第一级语音导航文件“导航.wav”(如果您的操作系统隐藏已知文件类型的扩展名，显示的导航语音文件名字是“导航”)，在第一级导航流程中，如果按“1”需要播放下一级导航语音文件，在文件夹“IVR”中创建文件夹“1”，同时在文件夹“IVR1”中创建语音导航文件“导航.wav”；以此类推：播放导航文件“IVR1导航.wav”时，如果按“1”需要播放下一级语音导航文件，在文件夹“IVR1”中创建文件夹“1”，同时在文件夹“IVR11”中创建语音导航文件“导航.wav”……在上述第一级导航流程中，如果按“2”需要内线组2的空闲坐席接听来电，在文件夹“IVR”中创建一个空文件夹“2”；以此类推：播放导航文件“IVR1导航.wav”时，如果按“3”需要内线组3的空闲坐席接听来电，在文件夹“IVR1”中创建空文件夹

联系电话：029-86699989

网址：www.360ges.com