

# 电话呼叫控制中心系统

产品名称	电话呼叫控制中心系统
公司名称	北京龙人计算机系统工程有限公司
价格	面议
规格参数	
公司地址	北京市海淀区紫竹院路31号2#19G
联系电话	010-68428501 13681260798

## 产品详情

龙人电话呼叫控制中心系统 利用先进的CTI技术，充分融合了通信网络和计算机网络的多项功能，将电话、Internet、数据、声音、图像等综合为一体，且可与企业的其它信息化系统连为一体形成一个完整的以电话、Internet接入为主的综合信息服务系统，能够快速处理业务和分析用户数据，提高了企业运行效率。其良好的开放性，完善的业务应用开发接口，保证了强大的业务扩展能力及二次开发能力，在用户投资达到最小限度的情况下，最大程度满足用户的业务需求。

### 系统功能

**客户信息管理：**客户基本信息（身份和背景资料等）管理，与此客户相关的基本活动管理，并可针对企业的各级别客户进行管理，支持批量客户信息资料的导入、导出。 **来电弹出：**来电时系统自动弹出来电号码及客户资料、历史通话记录，同时提供界面记录通话内容；若为新客户则系统自动弹出提示信息，以便座席人员及时添加新客户资料。

**通话记录管理：**系统自动记录与客户的通话记录，确保通话记录的完整性、正确性以方便查询。 **遇忙处理：**在人工服务全忙时系统可提供自动留言服务，请客户留下电话号码，空闲时系统自动接通客户，为其提供服务。 **录音管理：**录音文件保存和录音文件回放，包括系统自动保存录音文件，提供录音检索后，可以在计算机上录音回放。 **电话录音监听：**对所有呼入呼出电话进行全程录音，并可方便地听取和保存相关录音。该功能为那些对电话录音有特殊要求的企业（如110、119、120、银行等行业）提供了强有力支持。 **通过电话录音系统，**还可实时监听服务人员的通话。 **在线备份：**系统可按小时、天、周进行数据在线备份，以防止出现异常情况造成数据丢失，确保系统的安全性。 **统计分析：**对各种数据进行统计分析，按工号统计人工服务台每个人每天、每月、每年的话务量、座席工作量，统计客户访问情况等，为业务发展和呼叫中心管理提供决策依据，同时系统还提供全面的报表数据和多种数据的显示方式（饼图、直方图、曲线图、报表等）。 **综合查询：**强大的自定义字段功能及组合查询、模糊查询等功能，并可分组显示各种数据，方便操作人员浏览。 **排班管理：**班次设定，班次变更，考勤记录及汇总。 **多种语言：**支持多种语言提示。 **传真功能：**支持传真接收、发送。

**IVR流程编辑器：**可以方便地实现任意的呼叫流程编辑，实现呼叫流程与业务系统整合。

权限管理：设定权限，不同层级管理人员可查看不同的数据统计分析。

座席电话服务：实现摘机、通话、保持、咨询、会议、转接、外拨等电话处理功能，为客户提供业务查询、业务咨询、业务受理、投诉/建议受理、客户回访、电话营销等各种业务功能，并能绑定呼叫自动弹出客户信息，极大地提高了业务代表的工作效率。

班长座席：班长座席除具有一般话务员座席的全部功能外，还具有监控座席工作状态、呼叫电话量、工单流转状态、查看当前服务座席数、空闲数、关闭数等有关数据、响应话务员的服务请求、考核座席人员的工作情况等功能。文档管理：以客户为中心，跟踪同客户的联系，如时间、类型、简单描述、任务等，并可以把相关文件作为附件，针对不同的客户制定相应的建议书和销售合同，并支持事后针对客户所进行的服务情况的查询。信息共享：客户资料共享，客服中心内部和部门之间还可发送消息、通知、公告，方便企业数据共享利用，提高了工作效率。系统维护管理：实现系统配置及修改，定制系统的规模，控制/裁减系统功能，完成座席管理、业务管理、权限管理等功能，并可进行系统日记的检索浏览。完成系统数据的随机补充、修改和更新，完成系统数据的准备工作。进行语音编辑和业务流程的修改，进行录音数据的删除和备份。