

AI电话中间件助力法院呼叫中心实现智能化

产品名称	AI电话中间件助力法院呼叫中心实现智能化
公司名称	广东叁友科技股份有限公司
价格	699.00/件
规格参数	品牌:科大讯飞生态企业广东叁友 独立部署:支持 所在地:广州市黄埔区科学大道111号301-E、301-F
公司地址	广州市黄埔区科学大道111号301-E、301-F
联系电话	4009699112 18024024224

产品详情

在当前人工智能信息技术快速发展的时代，被称为法院系统的“110”服务热线、为诉讼当事人与法院之间提供诉讼信息交互服务的“12368”呼叫中心的建设也在与时俱进，正逐渐由传统型的呼叫中心向智能型、智慧型呼叫中心转变;通过不断引入先进的信息化技术、大数据技术等，利用信息化手段，提升服务效率、优化服务资源。

为什么要搭建法院呼叫中心服务热线系统？

- 1、法官不能总守在电话旁，当事人的诉求无法及时得到回应，难免引起不满和投诉。
- 2、当事人因诉讼案件沟通渠道不畅，偏听小道消息等问题，对法院产生不信任，继而引发信访。
- 3、案件审理动态信息和诉求指南、诉讼费用、审理期限、司法救助等静态信息不透明。

智能呼叫中心升级套件，帮助法院呼叫中心由传统的呼叫中心转变为智能呼叫中心，成功解决12368智能化建设需求，让诉讼热线更加便捷智能更公开公正。升级后的12368热线呼叫中心系统具有以下作用：

智能话务员在互联网,APP等渠道,可部署智能文本机器人帮助12368热线分流,为诉讼当事人和群众提供法律咨询、案件信息查询、信访信息查询、接受投诉举报、接受意见建议、联系法官和诉讼咨询等自助服务,7×24小时在线,避免出现法官不在时当事人诉求无法得到回应而收发的投诉。

智能语音应答(IVR) :

当用户进入热线咨询时,IVR让客户不用传统按键模式而是用语音说话的方式实现自然交互,机器人可以判断用户意图,快速跳转对应业务入口交给专人处理,或者做部分业务的初步筛选,乃至直接回答部分问题,有效分流和高效处置原本需要人工客服解答的大量重复类诉求,增强接待弹性,特别是提升了高峰期的响应能力,提高了咨询类诉求的即时解答率。

智能回访功能 :

为保证服务热线高效运行,严格的督办制度必不可少。当用户问题需要转工单或者需要搜集用户服务满意度等,可由智能外呼来负责做批量用户回访的信息搜集、进度说明的信息通知。

支持多渠道接入 :

诉讼当事人和群众可通过法院网站、法院呼叫中心热线电话、公众号、短信、微信小程序等渠道反映诉讼信息和意见、建议。

智能呼叫中心中间件,功能强大,接口全面、简单,可以帮助各大集成商在客户原有的客服系统基础上不做代码级的改动,成功快速升级,将客户所需的各个独立系统,打通,连接到一起,资源共享。