# HSS-2000多媒体呼叫中心系统

| | |
|---|---|
| 产品名称 | HSS-2000多媒体呼叫中心系统 |
| 公司名称 | 华兴融合（北京）通信技术有限公公司 |
| 价格 | 1.00/套 |
| 规格参数 | 品牌:华兴融合<br>型号:HSS-2000 |
| 公司地址 | 北京市海淀区清河嘉园东区甲1号楼6层638 |
| 联系电话 | 010-51290591 13121935296 |

# 产品详情

hss-2000多媒体呼叫中心系统

产品概述：

hss多媒体呼叫中心系统是华兴融合（北京）通信技术有限公司自主研发的基于ngn平台的语音通信系统，在hss多媒体呼叫中心系统系统上能够实现多种丰富的多媒体应用（ippbx、呼叫中心、电话会议、视频会议、指挥调度等功能）。

功能特性：

普通座席：支持置闲、置忙、外拨、呼叫转移、三方、保持、保持接回。

班长座席：查看座席状态、呼叫情况、座席话机状态、ivr使用情况。强制座席状态、监听话路、强拆话路。

录音服务：根据开始时间、结束时间、分机号码、对方号码、工号、业务组号，查询录音文件，并直

接在页面放音。同时可删除录音、保存录音到本地、将录音信息作为excel表导出等。

统计与评价：包括日报表，月报表，系统报表，话务员报表等近百种统计报表。

ivr放音：播放已录好的语音文件、集成tts播放语音文件、获取dtmf信息，读、写第 三方数据库。

acd业务：话务按照空闲时间最长、组内技能最高、平均空闲时间最长、接听电话次数最少、特定的坐席员等、业务组别等规则排队分配。

二次开发接口：支持图形化和非图形化ocx接口，嵌入第三方应用程序。

客户关系管理crm：
基于b/s结构，用户分成三个角色，包括管理员，班长坐席，普通坐席三个角色，完成不同的操作。

管理员用户功能：系统设置、系统监控、操作员管理等。

班长坐席用户功能：坐席管理、系统数据报表查询、话务监控、录音查询等。

普通坐席用户功能：坐席信息修改，创建客户信息、创建业务工单、业务数据查询等。

典型应用：

面向中小型企业建立通信服务平台、多媒体呼叫中心、基于internet的跨地区内部通信网络的应用;

电话营销公司、直销购物公司、物流速递公司、咨询服务公司、营销服务机构、b2b/b2c等中小型企业建立呼叫中心系统;