

IP电话OKCC呼叫中心管理系统

产品名称	IP电话OKCC呼叫中心管理系统
公司名称	北京网讯兆通科技有限公司
价格	.00/坐席
规格参数	品牌:北京网讯兆通 型号:vsion8.0 性质:自建
公司地址	北京市海淀区上地十街1号院1号楼15层1508室（注册地址）
联系电话	010-82176301 18600864762

产品详情

ipcc技术是指ip化呼叫中心系统中所使用的技术的总称，它包含了软交换技术、ip技术、分布式处理技术、多媒体统一接入技术、多媒体统一排队技术、多媒体统一路由技术等。在采用ipcc技术构建的呼叫中心系统中，要求系统内部采用交换式以太网结构为基础，并支持开放式、分布式网络布局，实现语音、数据、视频业务的统一路由和排队处理。

北京网讯兆通ipcc呼叫中心系统是一套能够为客户提供集语音、传真、呼叫排队等多媒体接入处理能力，并集成了acd(自动呼叫分配)、ivr(自动语音应答)、cti(计算机电信集成)、录音等强大功能的完整呼叫中心系统。为客户建立先进，灵活，经济的呼叫中心提供了性能稳定，功能丰富，易操作易管理的平台。网讯兆通ipcc系统采用新的操作系统，通过先进的软交换技术，不仅提供标准的语音服务，同时还能实现先进的办公管理，如坐席监控，资料共享，三方通话等，突破传统呼叫中心的限制，实现更加个性化的应用。

网讯兆通ipcc呼叫中心常用功能：

1、来电弹屏

客户来电时显示电话号码归属地，老客户来电时弹出已建有的客户资料和沟通记录，避免忘记之前沟通的尴尬。客户资料可导入/导出，客户资料各项名称可自己定义。

2、座席电话通话功能

具有座席之间相互通话，电话转接，电话代接，三方通话等。软件拨打电话，打开客户资料快捷一键拨

号，座席通话权限设置，座席分组等可根据实际需求设定。

3、ivr自动语音导航

客户来电时实现语音自动引导服务，呼入流程自行设计，可自由编辑各种语音文件、设定自动语音应答流程，可实现24小时电话自动语音咨询服务，使用户能随时得到企业的信息服务，查询级数不受限制，在听取语音导航过程中客户还可随时转接到人工进行接听。

4、自动话务分配acd

来电话务智能分配(acd)，顺序，逆序，轮循，空闲时间长优先，话务数量平分，话务时间平分，上次接听线路优先，来电排队等待管理，播放等待语音，来电黑名单管理。

5、crm客户资料管理

支持excel表格形式的客户资料导入，自定义客户分类，客户资料分配，客户资料转移，自动记录员工与客户的沟通记录（通话时间、通话时长、电话录音、通话备注等），业务代表可以很方便的添加客户回访安排管理人员可以查看下属的客户列表及沟通记录，随时掌握团队的工作情况。

6、通话录音

对所有呼入，呼出通话，包括呼叫转移到第三方的电话，自动进行录音。通话记录保存到数据库随时查询，通话内容事后可查。

7、话务统计

统计任一时段的呼入话务量，呼出话务量，分机话务效率，座席话务效率（通话时间，等待时间，呼损率等信息），实时统计当前系统话务量，来电等待时间，来电队列数量，接听时间，呼损率等信息。

8、外呼功能

坐席具备ip网络外呼、pstn、实体外呼，客户随意选择，自己选择适合自己的外呼方式，并且支持自动批量外呼，节省电销人员的体力。

9、业务管理功能

来电弹屏，客户资料管理，订单资料，自设计客户资料，自设计订单资料，点击自动拨号功能，回访提醒，生日提醒。

10、短信功能

支持短信服务器和网络短信两种方式，管理短信发送和接收，批量发。

11、自动语音报工号

客户来电接通时可自动播放服务人工号，提高坐席服务质量。

12、满意度评价功能

通完话后客户可对本次通话服务进行评价打分，便于领导对服务人员的服务质量和客户满意度的掌握

13、统计报表 详细记录所有电话的通话清单，还提供所有座席电话的分析报告，日流量，月负载等各时段的电话详细报表。

14、多方电话会议

无需额外投资专用的电话会议设备，呼叫中心就可实现30-50方的免费电话会议。