

自助时代CC呼叫中心系统各项功能简介

| | |
|------|--------------------------|
| 产品名称 | 自助时代CC呼叫中心系统各项功能简介 |
| 公司名称 | 深圳自助时代科技有限公司 |
| 价格 | 500.00/个 |
| 规格参数 | |
| 公司地址 | 深圳市南山区留仙大道云谷创新产业园云网孵化楼3F |
| 联系电话 | 075533941315 13798404686 |

产品详情

自助时代CC呼叫中心系统各项功能简介

CC呼叫中心软件功能清单

一. IVR

1.1、语音导航树形导航流程

标准语音开发，图形化的IVR编辑界面，树型结构简单易用，支持用户对流程的动态增加、删除和修改。

1.2、多业务语音流程 IVR接受不同的按键信息，对应不同的按键走不同的分支流程，如果转座席后，不同的按键对应不同的技能组编号。

1.3、节点忙线提醒

每个节点都有忙线判断，并播放给客户等待情况，允许客户选择回到上级菜单

1.4、分时段语音导航 可以根据上下班时间设置不同的语音导航内容。

1.5、自动报工号 电话在接通座席之后，用户可听到系统拨报工号

1.6、满意度调查 通话结束后由客户对服务按键打分

1.7、多接入号码 每个接入号码都可以设置独立的IVR流程

1.8、个性化等待音乐 每个队列（技能组）都可以设置不同等待音乐

1.9、动态IVR

IVR支持与其他数据库对接数据，并通过TTS将咨询的内容结果转为语音播放给客户

二. CTI 语音控制平台

2.1、高稳定性 核心语音程序经过2万以上坐席许可的不间断运行，具备运营商级的高效稳定，能够支持同时并发1000线以上。

2.2、支撑多通信模式 支持模拟线路、数字线路、VOIP模式。

2.3、电话拦截

对被设置为骚扰电话的号码进行拦截，阻止其呼入呼叫中心，占用中心通信资源。

2.4、呼出黑名单

所有被设置为黑名单的电话都无法呼出，可以有效避免对客户重复骚扰，避免投诉。

2.5、分时段来电呼转

可以在下班时间，将来电呼转到值班电话上，该电话可以为任一固定电话或手机。

2.6、坐席溢出呼转

当坐席全忙时，当有空余外线的情况下，可以设置来电自动呼转到其他任一固定电话或手机上。

2.7、集团电话内部互转 呼叫中心内部坐席电话可以与集团电话之间进行整合对接，坐席电话与集团分机可以进行互拨互打。适合大型企业内，呼叫中心部门与企业内部其他部门非外线沟通，节省通信成本。

三. ACD 智能语音路由

3.1、技能分组 按照不同的技能或业务范围将坐席分为不同的组，ACD系统将根据来电对IVR导航菜单的选择分配到对应的组进行服务。

3.2、坐席接听优先级策略 可以根据坐席的服务能力或工作量为坐席设置接听来电的次序：

1) 可以设置为依次轮流接听，起点记忆（默认）

2) 可以设置每个坐席的接听次序，优先级最高的坐席将默认为最先接听的坐席，同级的座席轮循

3) 可以设置为平均接听机会，接电话最少的人最优先接听

3.3、智能记忆路由 可以设置一定时间内，该客户再次呼入时，将优先接入到同一坐席。系统设置匹配最近通话或者是匹配客户资料

3.4、话务软排队

当坐席全忙时，来电自动进入排队队列，系统将提示来电客户选择继续等待或挂机离开，或是留言等

四. 坐席功能

4.1、应答呼叫 当来电到达时，座席话机自动振铃，通过摘机应答呼叫

4.2、结束呼叫 对于一个已经存在的话路，客户挂机后通话结束，座席进入话后处理状态

4.3、通话保持 在通话过程中可以保持通话，为客户播放音乐，而听不到座席端内部交流的声音，用于座席不挂断用户电话，进行内部业务磋商

4.4、取消保持 咨询完其他座席问题后，可将保持的通话取回，继续与客户进行通话

4.5、呼出 可以通过话机或软电话呼出电话

4.6、示忙/示闲 座席暂时离开座位或短时间休息时，可将工作状态设定为暂停，此时系统暂停向该座席分配来电；座席重新投入工作时即恢复为正常状态。

坐席暂停的状态可以自定义设置，可以在后台报表系统中进行统计，以作为坐席绩效的考核依据之一。

4.7、来电弹屏

当有来电接入座席时，座席界面会自动弹出显示各种来电信息，并在座席耳机中播放来电提示音。

4.8、来电号码显示 座席界面可显示来电号码（系统线路需支持“来电显示”），并可显示来电所属省、市、地区（包括手机）。系统支持DTMF/FSK制式的主叫号码。

4.9、状态显示 显示座席当前工作状态（如振铃、通话、空闲等），当前座席与服务器的连接状态，最近一次通话时长，以及座席接听来电数量等信息。

4.1、呼入黑名单 座席可将骚扰电话加入黑名单，由系统自动进行拦截。

4.11、座席间转接 当座席遇到无法处理的呼叫时，可将呼叫转至班长座席或其他座席，系统可实现语音与数据的同步转移。

4.12、座席求助 座席可向班长座席发送求助消息（如请求三方通话、拦截等）。

4.13、三方通话 坐席在通话过程中，可以邀请第三方加入通话中，第三方可以为呼叫中心内部坐席、外部固定电话或移动电话。

4.14、呼转（外线） 坐席可以将来电呼转到外部固定电话或移动电话。

4.15、密码修改 坐席可以修改自己的登陆密码。

4.16、公告 坐席登陆到系统中后，系统将提示当前的公告。

五.外呼系统

5.1、外呼项目定义 可以根据公司业务和外呼项目定制自己有那些外呼项目。

5.2、外呼坐席管理

配置哪些坐席作为外呼坐席，外呼坐席不能接听来电，只能呼出电话（座席默认都是呼入呼出双向的）

5.4、号码导入 系统根据不同的营销项目导入不同项目的号码，导入文件为TXT/EXCEL文件

可以设置号码段自行生成号码

内置不同城市号码库（手机）

号码导入去重，本地去重，全局去重，默认本地去重

5.5、号码回收

无人接听或者需要二次筛选从新呼入的号码可以通过号码回收进行二次分配拨打。

分配给座席的号码，如规定时间内没用完，可以回收到号码库

5.6、号码共享池 导入到系统的数据存储在共享池中，管理员可以对共享池中的数据进行分配。

坐席也可从共享池中捞取数据或者将不需要的数据扔回共享池供其他人使用。

5.7、客户号码回收 管理员可以对坐席的客户进行回收，以防坐席离职后造成客户资源浪费。

5.8、客户再分配 管理员可以将回收回来的客户分配给其他坐席供其使用，提高客户资源利用率。

5.9、电销结果定义 可以自定义电销的结果统计字段，比如设置成功、失败、未接通等。

座席通过勾选确定

支持相应结果的检索

5.1、电销结果统计 可以按照坐席工号，时间段，电销项目等来统计电销结果情况。

六.预测式外呼系统

6.1、预测式外呼系统 系统自动向外发起呼叫，当呼叫成功接通客户后（可以设置转接条件），自动将该通电话转接到当前处于空闲中的坐席，由该坐席来对此客户进行服务；坐席在服务完一个客户后，系统将自动分配下一通已接通的电话到该坐席，两通电话的间隔时间可以少于5秒（默认3秒，可以改变程序调整数值，不做配制界面）；

（自动拨号）

七.坐席质检

7.1、质检项目设置

质检可以根据不同的质检项目设置质检考核标准，设置质检项目，分值等。

7.2、录音质检 质检人员可以根据时间段、坐席工号、来电号码、呼入/呼出方式等多种方式查询需要质检的录音，并通过查询结果直接调取录音，并直接在收听录音过程中，对该录音进行质检评分。

7.3、质检统计 通过报表系统，调取质检报表，以作为坐席绩效考核依据。

八.组长坐席

8.1、监听 可全程监听权限范围内的座席的通话过程。

8.2、强插 在监听过程中可强行插入座席与来电用户之间的通话，实现三方通话。

8.3、强拆 在监听过程中可强行拆除座席与来电方的通话。

九.监控系统

9.1、坐席监控 实时监控每一个座席的工作状态，包括坐席工号、坐席分机号、坐席状态、坐

席分机状态、登录时间、摘机、挂机、空闲、工作、示忙等；

9.2、队列监控 实时显示主叫号码、被叫号码、通讯路由、进入队列时间；

实时显示呼叫量、排队数等数据；

9.3、设备监控 实时显示分机状态、设备类型（数字或模拟）、设备功能（IVR或坐席）

9.4、线路监控 实时监控外部线路工作状态；

可显示ACD队列信息，进入等待排队的呼叫数；

可显示队列中的主叫号码，被叫号码；

可显示线路状态；

十. 报表系统

10.1、电话报表 坐席分时段话务量统计：列出指定时段内所选坐席的所有呼入/呼出的数量

坐席日处理最长处理时间统计：列出所选坐席当日处理最长处理时间

多次呼入主叫统计：列出多次呼入的号码及数量

坐席日电话接入/呼出排行榜：按日呼叫量排列所有坐席

坐席电话流水表：列出指定时间段内电话清单

坐席每天电话分析表：列出每天系统呼入统计值，包括呼叫量、呼叫时长、占用率等。此表反映坐席平均每天的呼入量，可以了解到来电的时间分布情况，作为座席排班的依据。

综合分析表：列出指定时段内所有呼入/呼出的详细清单。

对方号码分析：呼入号码统计分析

坐席分组分析：按坐席分组进行呼入统计值，包括呼叫量、呼叫时长、占用率等

10.2、座席状态报表 离开事由统计：统计各种坐席离开原因

登陆时间统计：统计坐席登陆时间

坐席最长离开时间统计：统计坐席最长离开的时间

坐席每天工作情况分析：列出指定时段、指定座席的呼入/呼出详细服务记录

坐席状态查询：查询所选坐席状态情况

坐席考勤表：统计所选坐席在所选时间段内考勤

10.3、录音报表 质检评分：统计质检评分情况

质检统计：统计各坐席质检项情况

十一.录音系统

11.1、录音系统 对用户的所有来电，系统提供了全程的同步录音和监听功能，并提供方便的查询检索界面，以便进行电话内容分类整理及后续信息收集分析，也可作为服务考核、投诉等的凭据。

系统自动对座席人员和用户的通话进行录音，录音文件与呼叫信息同步；

11.2、录音批量导出/导入 符合条件的录音批量导出；

导出的录音编辑后批量导入

11.3、录音管理 可以按照通话时间、通话时长、主叫号码、被叫号码、通话次数、呼叫方向、座席工号等条件对录音文件进行综合查询

11.4、录音数据播放 座席可以回放听取录音文件的内容

管理员可以远程听取录音内容

11.5 录音文件备份 可将录音文件批量备份到指定的目录

十二.配置系统

12.1、配置系统 客服配置：配置坐席人员编号、密码、备注名称等

设备配置：配置呼叫中心设备参数

客服分组配置：配置坐席分组及其接听优先级

拒绝接听名单配置：黑名单配置

客服权限配置：配置坐席权限

管理员配置：呼叫中心系统参数配置

十三.知识库

13.1、知识库 通过系统可以对知识库根类型、知识库子类型、知识库内容进行添加，对知识库添加后的内容进行审核，审核通过的信息才可以被调用。

列出一些常见的问题和答案，如果坐席人员在和客户沟通过程中，遇到相关问题，可在这里查找并进行回答，也可进行问题的增加、删除、和修改。

针对常见问题，提供给客户解答；搜索和浏览是知识的关键所在，操作人员需要有限的时间内找到问题的答案。在这种压力下，系统提供快速高效找到答案的方

法是非常重要的.可自行补充问题。

多级知识库，按大类、小节、内容题目等分级知识库，可根据实际需要定义知识库的级别。以树形及分类列表方式展示知识库内容。

十四. CRM 客户关系管理系统

14.1、客户关系管理系统 基本客户资料录入、修改；

可自定义增加客户资料字段；

沟通记录添加、修改；

后台管理、号码导入、统计查询、销售报表；

深圳自助时代科技有限公司专注于企业呼叫中心系统和云应用平台的研发与设计，致力为企业提供更高效的一站式信息化解决方案。公司现有60名员工超过一半是开发专业人员，基于多年的行业积累和先进的CTI技术，公司分别实现企业客服、营销和通讯对接的需要。

我们长期为企业提供400电话+托管呼叫中心服务系统，深圳移动无线固话，IP电话、自动电话外呼系统，网络电话、企业短信服务、呼叫中心系统等通信服务业务。

自助时代通信服务商全体员工将竭诚为您服务

长期欢迎您的随时咨询与关注：

手机/QQ/微信统一业务号码：13798404686

全国统一咨询服务热线：4006113699