

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	北京华兴融合通信技术有限公司
价格	1.00/台
规格参数	品牌:华兴融合 型号:HSS-2000
公司地址	北京市海淀区上地十街1号院5号楼9层904
联系电话	010-51290591 17346586945

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-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；

运行环境：

HSS多媒体呼叫中心软件运行于HSS系列IP多媒体交换机硬件平台，适用于：

华兴融合HSS-1000多媒体交换机

华兴融合HSS-2000多媒体交换机

华兴融合HSS-3000多媒体交换机