

九天交换机式呼叫中心系统

产品名称	九天交换机式呼叫中心系统
公司名称	广州天穗信息科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	九天:callcenter JT-C:16
公司地址	广东广州市天河区中山大道车陂大岗工业区大岗路4号5009室
联系电话	02022823481 18925097748

产品详情

九天呼叫中心系统作为在生产研发及运营广州呼叫中心、上海呼叫中心，北京呼叫中心等地的呼叫中心系统近二十年的生产厂商，对呼叫中心系统的应用有着深刻的理解，在这里做个简单的阐述。

Call Center翻译成中文被称为呼叫中心，初期呼叫中心主要就是用于热线电话、咨询电话和服务电话，由受过训练的话务员集中在一起处理来电客户的各类问题如咨询、投诉、建议，计算机应用的普及和软硬件价格的大幅降低使得呼叫中开始普及。

现代呼叫中心（callCenter）的核心是CTI（Computer Telephony Integration 计算机电话集成技术），被称为计算机电话，是用计算机来管理电话呼叫的。它是指计算机化的呼叫中心，例如将您的呼叫直接接入到正确的地点，有时候它可以用来描述[计算机管理](#)电话呼叫（在这种情况下您可以认为您的计算机就是一个呼叫中心）。说白了就是把电话和电脑连接起来组成一个信息同步的系统，能够自动地对电话中的信令信息进行识别处理，并通过建立有关的话路连接，而向用户传送预定的录音文件、转接来话等。

呼叫中心的组成笼统的来说就是两个部分，一块是硬件主要指PC、服务器、电话机、语音交换设备等等，一块是软件主要是CRM客户关系管理系统、ERP系统和OA办公自动化系统等等，在系统组成中差异最大的是语音交换设备，这块主要一般可以分成两种，一种是全数字电话语音交换机（PBX）一种是板卡式语音卡，从而呼叫中心的应用模式可以分为交换机式呼叫中心和语音卡式呼叫中心两种。

九天呼叫中心（CallCenter）的核心是电话与电脑技术的集成，但是随着互联网技术的不断提升，呼叫中心的功能也发生着深刻的变化，但是概括起来可以分为客户体验类功能、坐席操作类功能、主管管理类功能，具体功能包括：

客户体验类功能：

I IVR语音导航：将客户来电通过层层语音导航提示，把客户来电转接到指定的分机，语音引导可以是单级导航，也可以是多级导航。

I AI电话机器人：顾名思义就是通话中系统像机器人一样自动识别自动应答，通过人工智能语言交互技术，从语音识别、语义理解、语言合成到自然语言、自动应答等可以完成一套外呼工作，而且语音识别一般准确率都在90%以上，还可以支持通话中打断和转接人工等功能。

I 电话群呼：同一时间通过多条线路拨出电话，接通后播放语音导航或直接转接至坐席，一般用于上海呼叫中心、广州呼叫中心、深圳呼叫中心里的电话营销类用户。

I ACD排队：ACD(Automatic Call Distributor) 自动呼叫分配设备,也叫智能选择座席。它是呼叫中心整个前台接入系统逻辑功能的描述：把接入的呼叫转接到正确的座席员桌前。呼叫中心ACD 是现代呼叫中心有别于一般的热线电话系统和自动应答系统的重要标志，其性能的优劣直接影响到呼叫中心的效率和顾客的满意度。九天语音系统按照最长空闲时间平均分配来电话务量，提高话务管理能力。通过与IVR语音导航的配合使用，能够实现客户来电的

I 通话录音：将呼入或呼出的电话在通话时进行同步录音，录音系统使用录音用PC或服务器的硬盘保存录音数据，录音时间更长，100G硬盘可以录音4000个小时；可以查询通话时间、通话时长、来电 / 去电、有无通话、外线电话号码、内线电话号码。

I 满意度调查：与客户通话完毕后最后播放客户对当前电话坐席进行服务评价的语音提示，如“非常满意请按1，满意请按2，不满意请按3”等等。

坐席操作类功能：

I 电脑拨号：在电脑页面上通过电脑直接拨打客户电话，释放话务员的双手，快速高效联系客户。

I 签入签出：进入与退出系统的ACD排队。当点击签出时暂时不参与来电分配，点击签入则重新进入分配。

I 来电弹屏：来电弹出客户信息，新客户弹出来电号码和所在城市，老客户弹出详细客户资料；如果是转接过来的来电，同样弹出相应的客户信息和历史跟进情况。

I 多方通话：可以进行外线（市话、长途、移动）、内线，互动电话会议，可随时招集与退出会议。

I 管理软件操作界面：每个企业的业务不同因此使用的管理软件一般也不尽相同，大体员工操作的界面包括客户资料的管理，订单录入及查询，服务工单的录入和查询等等，适用于广州客户管理软件，上海客户管理软件和深圳客户管理软件。

主管管理类功能：

I 强插监听：用于监听座席与客户的通话，班长可以选择正在通话的座席员，在自己的电话机上就可以

监听此次通话，被监听方不知道。也可以强行插入，进入坐席和客户的多方通话。

I 话务分析查询：可随时按日期、时间、部门、员工、工号等条件查询分析呼入次数、呼入清单、呼入时长、平均时长；呼出次数、呼出清单、呼出时长、平均时长；未接来电次数、未接来电清单；日、周、月等时间段话务清单；通话记录之录音播放（限E型机）；坐席通话记录、通话时长、平均通话时长；某一客户通话次数、清单；某一号码通话次数、清单；电脑话务员接入通话清单；外线通话清单、平均时长。

I 员工话务工作量统计：可随时按日期、时间、部门、员工、工号等条件查询分析每个坐席的通话时长、离席时长、后处理时长、通话数量的员工话务工作清单。

I 员工业务工作量统计：在深圳CRM客户管理软件，上海CRM客户管理软件和广州CRM客户管理软件中查询员工或客户的工作量和业务量，对员工进行相应的KPI进行考核。