

# 电话机器人项目分析

产品名称	电话机器人项目分析
公司名称	杭州黑斑马信息技术有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	杭州市滨江区长河街道滨和路1174号2层（托管：0043号）（注册地址）
联系电话	13386531520

## 产品详情

电话呼叫中心预测外呼系统功能介绍

- 1、客户来电弹屏显示已有的沟通记录：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、订单资料、工单资料和沟通记录，避免忘记之前沟通的尴尬。新客户来电也能自动从internet网上搜索该来电号码在网上已留存的各项信息资料，座席在通话过程中可以随时对沟通情况进行记录。客户资料可分组管理或者批量导入/导出。
- 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，将来电转接出去到第三方(如手机)，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、呼入语音导航功能(IVR)：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。流程中可设置将来电呼叫转移到第三方电话(如手机)，分别设置上/下班流程（指定时间流程），自动区别会员/非会员来电转不同流程，来电留言。
- 4、来电话务分配及排队功能(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、通话录音功能：对所有呼入，呼出通话，包括呼叫转移到第三方的电话(如手机)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。
- 6、话务统计功能：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。
- 7、自动语音外呼功能：作为电话营销的主要方式之一，自动语音外呼功能可以批量导入号码进行立即外呼或者定时外呼，呼出后可以播放广告、播放导航选择(IVR)、外呼后转座席、外呼催费、外呼记录查询和导出。
- 8、业务管理功能：来电弹屏，客户资料管理，订单资料，客户资料，订单资料，工单信息，点击一键拨号功能。集中管理客户信息和业务数据，帮助企业建立持久完善的客户服务体系。可结合客户原有的数据库(SQL Sever，可以设置为只读取客户资料，不能修改或写入客户数据库)。
- 9、挂机短信功能：支持来去电通话结束、或者有未接来电的时候自动给对方发送一条短信（只会给手机号发送、如果对方是座机号则不会发送）。也可以单独的手动发送短信或者短信群发，并能接收客户回复的短信便于进一步的沟通。
- 10、自动语音报工号功能：客户来电接通时可自动播放客服人员工号，提高客服服务质量，提升公司服务部门的形象。
- 11、服务评价功能：通完话后客户可对本次通话服务进行评价打分，便于领导对客服人员的服务质量和客户满意度的掌握。
- 12、IVR节点统计功能：能够对来电IVR语音导航以及自动外呼播放的IVR语音导航里面客户按键选择相应功能节点进行统计，能更好的分析掌握去电客户感兴趣的业务或者来电受理\*多的业务。
- 13、座席权限控制：跟据不同的座席种类设置不同的操作权限(如：管理员

，班长，普通座席)。14、回访提醒：可以对客户设置定时的回访提醒，并且备注回访的内容，使得后期跟踪服务更到位，避免坐席忘记回访导致客户资源流失。15、发布公告与内部通讯:管理员可以在软件上发布公告信息（比如会议通知或者活动安排），所有坐席成员都能看到公告；各个坐席成员之间可以互相拨打分机号通讯，也可以直接在客户端软件互相发送文字信息进行交流。16、通话监听:管理员可以对每个坐席通道的通话进行实时监听并且坐席并不知道已被监听，现场考核坐席人员的服务态度。17、通话强拆:坐席人员当前正在进行的通话管理员可以使用强拆功能直接拆断双方的通话。18、CRM表单自定义:用户可以按照自己的行业需求自定义客户资料的栏目和订单、工单里面的栏目。使得该系统能适用于各个行业的客户资料格式。19、商品订单功能:可以新增商品以及为客户下订单，每个商品的价格可以锁定为固定价格，也可以不锁定设置为每次下单的时候手动输入成交价格。20、坐席工单功能:每个坐席可以新增工单，工单可以在每一个坐席人员之间流转，在流转过程中能详细的看到每一次流转的所做的操作，来电可自动弹出工单。21、电话直通功能:可以把指定的外线号码和指定的坐席进行直通绑定，该外线来电就直接转到对应的这个坐席，该坐席呼出也只会调用对应的这条外线，完美解决了现在数字中继线路号码无法和坐席一一对应的问题，该绑定可以双向绑定也可以单向绑定。22、TTS语音合成功能:自动实现文本到语音的转换，方便客户输入文字直接转换成相应的语音文件，设置播放具有公司特色的语音导航。23、手机坐席:支持远程登陆客户端，绑定手机坐席后，即使在家或者在外地也能使用该系统进行办公，手机有来电时旁边已绑定好的电脑上会同步弹出该客户的对应资料，并且该手机接听的电话在系统里面依然会有记录和通话录音。24、黑名单:黑名单有呼入黑名单、呼出黑名单以及自动外呼黑名单,根据不同的需求将电话号码加入到不同的黑名单内。