

分布式呼叫中心 国之鑫 支持电源管理

产品名称	分布式呼叫中心 国之鑫 支持电源管理
公司名称	南京国之鑫科技有限公司
价格	.00/台
规格参数	品牌:国之鑫 型号:Gzinfo-IPCC 电源管理:支持电源管理
公司地址	南京市鼓楼区广东路38号教学主楼9层(C)8间
联系电话	025-83752990 13505180198

产品详情

品牌	国之鑫	型号	Gzinfo-IPCC
电源管理	支持电源管理		

gzinfo-ipcc呼叫中心平台是国之鑫科技专门针对企业ipcc的需求，自主研发出的一套完整的ip呼叫中心系统。它以answerwaree系统为ivr服务器，phonewaree系统为cti服务器，dialwaree系统为web服务器，windows操作系统为平台，再结合后端的sql、oracle等数据库系统，透过intranet传递讯息，成为整合电话、计算机并结合网络、数据库技术的高性价比的call center package。gzinfo-ipcc不仅具有一般呼叫中心的全部功能和特性，还可以与企业内部crm、erp等软件良好集成，为用户构造包含语音平台在内的一体化客户协作与交互的平台服务。用户将以低成本换取内部工作的高效率，同时改进并提高客户服务质量，从而提升企业形象、提高市场竞争力，推动企业发展。gzinfo-ipcc呼叫中心以电话、邮件、网页、传真、短信等客户常用的沟通方式为主要媒介，可以构造从单一的自动语音服务系统，到复杂的分散式协作呼叫中心系统，建立起与客户互动和协作的接入平台，完成客户服务与关怀过程的一套完整的呼叫中心客服系统。gzinfo-ipcc分布式呼叫中心架构图：

系统以ip pbx为中心平台，既兼容了传统pots呼叫模式，又能够响应基于internet的ip呼叫方式；既可以实现本地座席，又可以借助于pc软电话响应终端或者sip话机来实现远程座席。

cti平台特点1. 部署方式多样化，如：单一地点方式、集中方式、分布式协作方式等；2. 坐席的灵活组网和丰富功能：采用voip技术，远程坐席和本地坐席的功能完全一样，话务员可以在任何坐席上登陆，不受物理位置影响；3. 坐席采用完备的b/s结构，方便扩展业务应用功能；提供b/s开发接口。

系统构成gzinfo-

ipcc呼叫中心系统由三个子系统构成：answerwaree子系统、dialwaree子系统和phonewaree子系统。1. answerwaree子系统(ivr server)：主要功能是进行交互式语音处理，相当是多个“自动坐席台”；2. dialwaree子系统(ums)：主要功能是提供从web浏览器交互式地访问、管理、发布信息等服务。完成系统的远程维护、实时信息显示及internet接入服务；3. phonewaree子系统(cti server)：主要功能是连接交换机，提供cti服务管理、acd(自动排队)、坐席模块、班长模块、系统外拨任务管理等功能。系统功能1.自动语音应答(ivr)实现全天候自助式服务。客户随时随地通过固话、手机、传真、短信等进入系统ivr，根据话务菜单输入选项，从而得到24小时的服务。2.自动传真回复在ivr语音流程中设定发送/接收传真，客户按相应按键后就可以向系统发送或索取传真，系统接收后的传真以标准的tif格式保存于磁盘中，企业能够真正实现办公无纸化，且节省人力。包括在线传真服务、离线传真服务；传真文件自动转换，可将office的任何格式的文件转为标准传真格式tif.发送。3.电话交换功能(pbx)本地坐席之间可以实现呼叫、出局等，并可实现呼叫前转(forward)无条件、遇忙、无应答转移；支持呼叫后转transfer、呼叫保持call holding、呼叫等待call waiting；4.自动话务分配(acd)来电智能识别，将呼入电话分配给相应坐席，提供坐席登陆、分组、话务分配、排队等acd功能。5.电话排队管理可自主设定电话的等待队列，选择等候音乐，智能播报队列位置。6.记忆路由系统自动记录客户上次来电时接听的坐席号，当该客户再次来电时，系统自动将该客户转接到上次接听的坐席，如果该坐席不能处于接听状态，呼叫将转移到同组的其他坐席。7.来电资料弹出当有用户电话打入或呼出时支持用户资料弹出，并可记录相关通话信息，cti可与用户已有crm系统实现联动。弹出界面为用户现有的crm用户信息界面。8.话务控制功能代接、转接、三方会议、呼叫转移、来话保留、久不应答等功能。9.点击拨号用户可根据crm搜索筛选出需要回访的客户，点击对方号码，并且坐席本机摘机，系统即可自动呼出，并弹出对应客户信息(crm需要根据cti接口，增加外拨按钮)。10.统计报表可详细记录所有电话的通话清单，提供所有电话的分析报告，并提供日流量、月负载等各时段的电话详细统计报表。11.电话录音监听可实现来电去电全程录音、实时监听，并可实现具体通话录音时，点击按键即可，可设超管权限实施监听管辖的任何分机。12.班长坐席强拆、强插、强转通话过程中，拥有权限的坐席可以对来电进行强拆、强插或转移给任何一部分机、外部电话或手机，而无需让对方再拨打一次电话。13.语音信箱提供无应答留言信箱，可以使用电话分机终端收听语音留言。14.分机远程部署可以配置在所有ip网络覆盖的地方。用户使用pc软终端即可实现远程坐席。15.移动坐席移动办公人员不需要带移动网关设备，只需在随身携带的笔记本电脑上配置softphone软件，在有网络的地方就可以实现坐席电话。16.通话质检坐席员客服完毕后可通过按钮主动邀请客户对坐席员的服务满意度进行打分评价，有利于对坐席人员的客服水平进行监督和评估。

价格根据坐席数量等而定。