# 产品介绍：

客服版呼叫中心系统采用新的IP内核一体化设计，集合了软交换系统、中间件、CRM（客户关系管理）、报表、多媒体在线客服等模块于一体，在一台服务器上即可完整实现呼叫中心的所有功能应用，且能够借助互联网实现非常灵活的分布组网，充分体现了第四代呼叫中心一体化、IP化的优势和特点。

客服版呼叫中心充分考虑呼入型客户服务中心的应用特点，经过特别优化的软交换底层，能够确保在持续浪涌式的呼入高峰期，快速有效的进行电话排队和智能分配；创新的冗余热备机制，可确保系统在遇到重大故障时，做10秒级别的准无缝自动切换。为企业建设功能强大、处理高效、性能稳定的专业客户联络中心，使用一个软交换核心，就能够满足从几个坐席到上千坐席的专业应用需求。

# 应用行业：

金融行业：存量客户电话营销，电话服务过程精准分析与评价，电话服务过程监控与优化

医疗行业：分流业务，提高用户接通率和咨询满意度，跟进老用户的回访，提升用户口碑，打通医美系统，提升坐席工作效率，节省沟通成本，提高内部沟通效率

快递行业：保证运营能力、业务总量、公众满意度及服务质量、信息化水平，提升品牌价值等。

教育行业：很多来电都是与学校业务无关的“骚扰电话”，没有统一的服务流程和服务标准，各个办公室都是独立的办公号码不便于记住，没有统一的对外服务热线（可以通过语音导航或分机转接）让来电方快速找到对应的办公室。通话过程无监管，话后无据可查（没有录音和通话记录）。需要一套先进可靠的呼叫中心系统，开通统一服务热线，集中受理来电咨询、业务办理、投诉建议等服务。

# 功能及价值：

**IVR语音：**支持5级的自定义语音引导应答流程，可实现24小时电话自动语音咨询服务，根据用户问题，支持技能组分组接待，提高服务效率。

**智能路由**：支持按VIP/区域等多种路由策略分配至呼叫客服组，并按空闲最长、接听最少、轮询方式进行坐席分配；支持指定坐席接待、熟客优先接待和VIP优先排队。

**电话条**：具备来电显示、接听、转接和保持等不同选项，客服人员可根据自身需求灵活选择在线状态及接听方式，带来人性化的接听体验；在电话服务过程中，坐席人员可以咨询其他坐席或第三方，以三方通话方式共同为客户提供服务；当客服人员对客户的问题无法解答时，可以一键转接其他客服人员，保证客户问题及时得到有效解决；用户与客服通话后，系统自动提示对该服务质量给出评价，如：满意、不满意，可按坐席维度，查看通话记录的满意度情况。

**来电弹屏**：客户来电时，可自动弹出客户的基本资料，同时显示所有的业务记录和服务记录，客服可全面掌握客户情况，进行准确高效的服务；客服人员可根据需要对每通来电进行小结，包括来电咨询的所属业务、业务类型、处理状态等，服务小结的字段可自定义。

**人工外呼**：外呼数据可以一键导入，管理员可自主进行外呼任务的创建、编辑和删除，发起外呼时可将外呼号码分配到指定座席人员。

**工单管理**：对于解决不了的客户问题，客服可以直接在弹屏页创建问题工单，转给VIP客服或者协调企业内部资源，协同处理，工单触发可以选择定时触发或条件流转触发。

**监控管理**：管理者可实时查看业务执行的一切指标，包括坐席的工作状态、通话数量、未接来电数量，外呼数量等，准确统计每个坐席的工作量，便于统一监督和管理。

**人工质检**：可根据业务特点自定义设置不同的质检标准和评分标准，得出不同坐席或不同技能组的质检评分，帮助快速发现问题，提升服务质量。

权限管理：自定义设置电销组的组织架构，不同的身份自动赋予对外呼任务和数据的不同权限，实现任务数据的分离和统一管理，保证组织业务的清晰分工运转。

**历史记录**：记录每通电话的详细数据，包括通话时间、时长、接听坐席、服务小结、满意度评价全维度的信息等，自动生成通话录音，可进行录音的在线试听和打包下载

# 代码信息：

代码行数10万+

软交换：开发语言 C 运行环境linux 中间件 mysql + redis

WEB页面：开发语言 PHP 运行环境 PHP5.6 中间件 mysql + redis