

优客服呼叫中心系统 (UCKeFu)

系 统 方 案

优 客 服

二〇一七年三月

目 录

一、前言..... 2

 1.1 互联网络快速发展给呼叫中心带来的深刻影响 2

二、呼叫中心及 CTI 技术概述 4

三、佛山市贝密信息科技有限公司及主营产品的基本情况 5

四、公司理念..... 5

五、优客服呼叫中心解决方案..... 6

 5.1 优客服呼叫中心解决方案特色和优势 6

 5.2 优客服全渠道客服系统介绍..... 7

 5.3 优客服部分截图..... 8

六、呼叫中心系统的标准方案..... 17

 6.1 单一办公地点系统架构 17

 6.2 多地办公系统架构..... 17

七、呼叫中心解决方案系统组成..... 18

八、系统价格..... 18

九、系统实施安排..... 19

十、售后服务..... 19

 10.1 技术支持..... 19

一、前言

1.1 互联网络快速发展给呼叫中心带来的深刻影响

二十世纪九十年代，局域网与互联网在世界范围内开始普及，时至今日，互联网络已彻底改变了各企事业单位的经营管理模式，在大幅提高工作效率的同时，使企事业单位的管理水平达到了新的高度，二者已经完全融合，密不可分。

网络的优势体现在包括但不限于以下几个方面：

A、信息交流更便捷，交流方式更丰富，企事业单位可迅速通过网络获取自己需要的信息并进行传播，这在以前是不可想象的。

B、经营成本大幅降低，公司内部沟通或与客户联系的成本更低，方式更多样，且不受地域限止。特别是 IP 电话的兴起，更大幅度降低了企业运营的沟通成本。

C、可在同一平台上轻松实现更多重要功能，如语音呼叫、视频通话、收发传真、收发邮件、即时通讯（包括文字信息、文件等）等。

D、可根据需要对公司的客户信息、机密文件等进行权限管理，保护公司商业机密。

E、可实现无纸化办公。

F、提升各方面的管理水平。

2、软交换与传统呼叫中心的比较

基于软交换的呼叫中心具有以下一些优势：

A、布线更方便，利用公司局域网，不需要另外布线，不受办公地点影响，特别适用于公司拥有多个办公地点的情况。

B、可使用网络电话，资费更低。

C、相对来说硬件的投入更低，可使用电脑耳麦通话。

D、可直接整合邮件、传真、视频、即时通信等内容。

但是，软交换会受到网络带宽的影响，需要保证足够的带宽及网络的稳定性，需要在系统设计时进行考虑，不过相信随着网络的发展，这不会成为问题。

3、呼叫中心的发展需求与建议目标

不论企业规模如何，包括拥有成百上千的规模团队，或者是个人创业、小规模经营，呼叫中心都可以帮助他们提升销售或客服效率和用户体验。尤其在近年来互联网和通信技术的快速发展下，呼叫中心的多级交互式语音导航（IVR）、自动呼叫分配(ACD)、以及相应的客户关系管理系统，可以很好地构架出为客户服务的平台，有效弥补企业商务活动在互动交流方面的缺乏。

事实上，对企业来说，呼叫中心不止是一个电话交互中心，还应该与 ERP、CRM 等平台实现统一协作，与企业的客户关系管理、业务运营无缝融合在同一个信息化管理平台之上，才能充分发挥呼叫中心的重要作用。

对于呼出型的呼叫中心，企业为了保持其竞争力，纷纷展开多渠道销售的触角。企业往往会根据自身企业的实力和资源，来选择符合自己领域的销售模式，它们可以是电视购物、目录销售、电子邮件、即时通信、电子商务，也可以是传统的门店、卖场等。因此，呼叫中心平台承担了搭载这些销售渠道的任务。

对于呼入型的呼叫中心，为了提高客户的满意度，同样需要使用电子邮件、即时通信等服务手段，同时需要对客户的呼叫能够来电弹屏、快速响应，并结合客户关系管理系统、业务管理系统实现信息化管理。

呼叫中心系统应该具有明确的建设目标，即结合企业的业务发展要求和行业的特点，建设盈利型或服务型的呼叫中心系统，建设成企业信息化体系的重要基础和框架之一，为企业的更好更快发展发挥重要作用。

二、呼叫中心及 CTI 技术概述

呼叫中心又叫客户服务中心，它是充分利用现代通信与计算机技术，如 IVR（交互式语音应答系统）、ACD（自动呼叫分配系统）等，与企业连为一体的一个完整的综合信息服务系统，可以自动灵活地处理大量不同的电话呼入和呼出业务。呼叫中心不仅仅是企业的最外层加上的一个服务层，除了为外部客户服务外，也为整个企业的形象、管理、服务、调度、营销等起到非常重要的统一协调和提升作用，并可提供对企业所有通信数据的查询、汇总、统计分析等功能，辅助企业决策。

呼叫中心主要分二种类型，呼入型呼叫中心的特点是接听客户来电，为客户提供一系列的服务与支持，如各种技术支持中心、客户服务中心、电话理赔中心等；而呼出型呼叫中心一般来说以从事市场营销和电话销售活动为主，是企业的利润中心，应用此类呼叫中心的包括邮购公司、电视购物、直销公司等，随着经济的发展，越来越多其他类型的企业的销售部门也开始应用呼叫中心为自己服务。

CTI 技术从传统意义上讲即计算机电话集成(Computer Telephony Integration)技术，最初是希望将计算机技术应用到电话系统中，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，目前已经发展成“计算机电信集成”技术(Computer Telecommunication Integration)，这意味着目前的 CTI 技术不仅可以处理传统的电话语音，还可以处理包括传真、电子邮件等其它形式的信息媒体。CTI 技术跨越了计算机和电信两大技术领域，目前提供的一些典型业务主要有基于用户设备(CPE)的消息系统、交互语音应答、呼叫中心系统、增值业务、IP 电话等。应用 CTI 技术可以更好地方便客户联系、提高客户满意度、提升企业形象、提高管理水平，帮助企业创造利润。

三、佛山市贝密信息科技有限公司及主营产品的基本情况

佛山市贝密信息科技有限公司是一家致力于企业级软硬件技术研发和应用的企业，主要从事计算机软硬件产品的研发与销售服务，是业界先进的智能客服系统、呼叫中心系统（包括中间件及整体解决方案）、智能客服系统解决方案的专业提供商。

公司的研发人员积累了多年的软件开发与项目管理经验，擅长于智能客服系统及呼叫中心系统的开发和实施。

在呼叫中心系统开发方面也拥有非常丰富的经验，曾为多家客户提供呼叫中心的开发和维护服务。

基于对现有呼叫中心系统的深刻理解，为了应用更先进的系统架构和设计开发理念，公司研发了一套全新的呼叫中心系统，希望能为客户提供更优秀的产品。

公司的呼叫中心系统解决方案分是基于开源 freeswitch 二次开发的 VOIP 软交换解决方案。公司产品主要定位于中高端客户，如专业的呼叫中心基地、对性能及稳定性与灵活性要求比较高的客户，经客户大容量、密集呼叫应用证明相比于市场上同类产品具有明显的优势。

公司产品特点是注重人性化细节，基于先进的架构，具有灵活的功能定制与流程自定义功能、高兼容性、高扩展性、高稳定性、高性能，自动支持最多类型板卡及多种数据库。系统包含多个功能模块，可由客户自主选用，分别适应不同的客户，可满足客户低成本部署与强大功能的需求。

四、公司理念

公司以缔造优秀产品的理念结合多年的技术积累在产品的品质上倾注了无数心血，希望为呼叫中心的推广尽自己的一份力。

在缔造优秀产品的同时，还希望通过真诚服务和客户成为朋友，帮助提高客户管理水平，提升客户企业形象，为客户节约成本，帮助客户发现目标市场、掌控商机，和客户一起共同发展。

五、优客服呼叫中心解决方案

5.1 优客服呼叫中心解决方案特色和优势

1、高起点（先进的设计思想），低应用成本，先进的架构，自动支持所有常见的板卡类型，如模拟中继卡、数字中继卡、VOIP 座席模块、普通座席模块、传真模块等，各板卡与模块互相可混合编组使用，具有更灵活的扩展性、高度的兼容性。

2、支持监听、录音、来电弹屏、软外拨、内线群呼、呼叫前转、计费等功能。

3、灵活的 IVR 定义功能，操作简单，功能强大。

4、对软硬件资源的要求低，可在客户现有软硬件环境上直接部署，减少应用成本。

5、提供对多种数据库的支持，允许客户根据自己实际情况自主选择。

6、系统集成先进的对于可能出现的问题的错误跟踪功能，以进一步提高系统稳定性。

7、系统分为多个功能模块，可根据不同的客户需求灵活选用，可分别满足低成本部署与强大功能等的多种要求，即能适应中小型公司的需要，也能满足大型公司的需求。

8、灵活的功能定制，可根据客户需求定制开发，可满足客户的特殊需求及更佳的人性化使用体验。

9、更易于与客户的其他系统集成融合。

10、可灵活扩充，可融合多台服务器组成上千座席的大型呼叫中心，所有服务器之间真正实现共享数据（通话记录、客户信息等）、统一管理，且整体性能表现等同于单台服

务器，明显优于同类产品。

11、对所有通信数据进行统计分析（来电信息、客户地区分布等），辅助企业决策，帮助企业发现目标市场，掌控商机。

12、服务优势，衷心希望用我们的服务赢得客户认可，与客户结成长久的朋友。

5.2 优客服全渠道客服系统介绍

优客服，是一个全渠道融合的客服系统，融合多个客服渠道，帮助各种行业各种规模的企业建立客服体系。

通过将邮件、短信、电话语音、WebIM 在线客服、微信、微博、H5 页面、APP 接口等多个渠道来源的客户服务请求与对话汇聚在一个管理平台，用统一的方式来响应和支撑客户服务。

1. WebIM 在线客服

优客服提供 WebIM 功能，在线坐席能够通过工作台操作界面，接收来自 WebIM 的咨询请求，优客服通过整合多个渠道来源，让坐席在同一个工作界面上处理来自 PC 端、移动端、微信端，微博等渠道的服务请求。

2. 社交媒体

接入微信和微博渠道，将社交媒体渠道的的咨询请求接入进入 优客服 坐席工作平台，让客服统一响应和受理

3. 邮件、短信

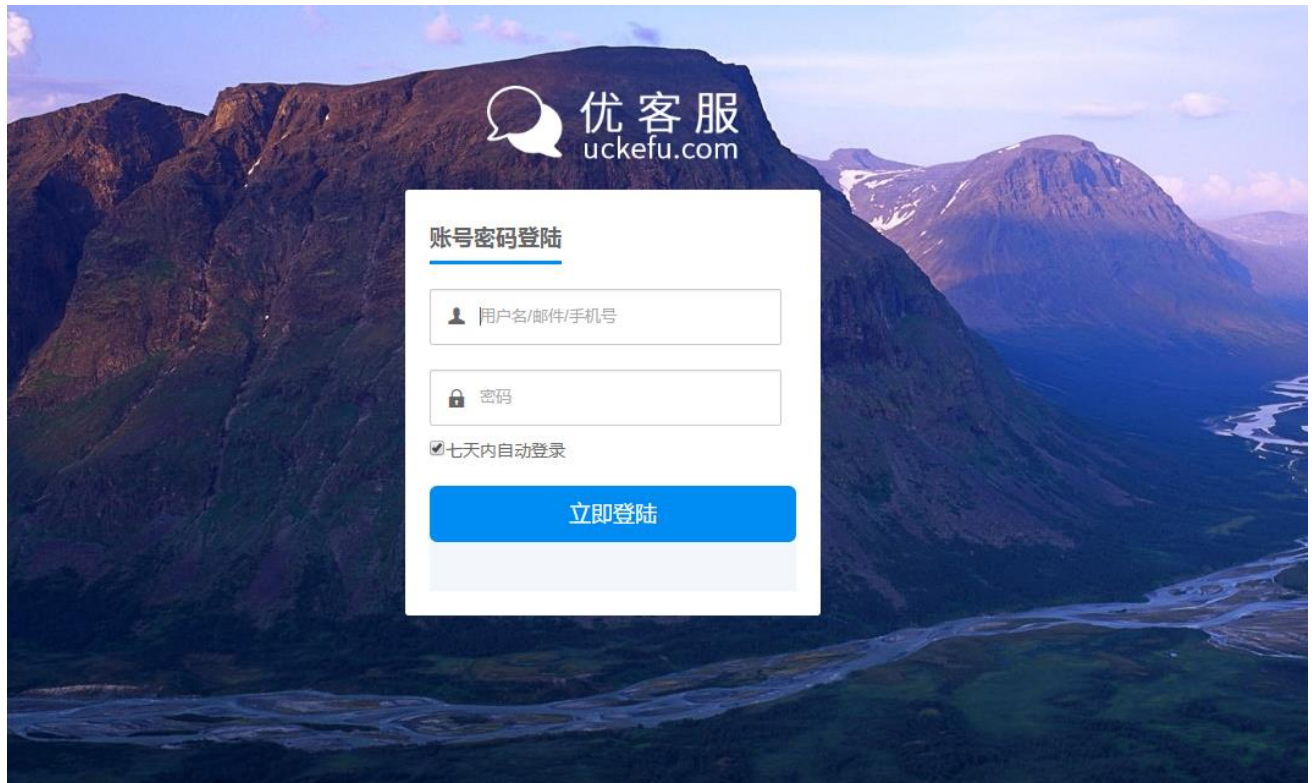
多种邮件处理方式，能够将邮箱的消息转为坐席的待处理任务，可以将待处理任务或邮件转为工单

4. 语音

接入企业的呼叫中心，让客服在一个管理界面接听呼入的电话并可以方便快捷的呼

出，通过工单记录和后续跟进客户。

5.3 优客服部分截图



优客服
uckefu.com

首页 坐席工作台 系统管理 admin@ukewo.com

服务中的人数：0人，当前排队人数：0人，在线坐席数：1人 就绪

工作绩效 (2017-03-14)

admin
登录时间：19:00:30

会话 邀请 拒绝

2 8 0

已接待 平均会话时长

4 00:04:60

在线访客

在线的访客详细信息

在线客服服务概况

1/0
访客：已邀请/已拒绝

1/3
坐席：在线/全部

0/0
会话：服务/排队

63/139
统计：IP/PV

当前在线用户列表 (4)

用户名	终端	操作系统	浏览器	访问时间	停留时间	地域	邀请次数	操作
guest_0hvd0h	PC	Windows	Edge	2017-03-14 16:06:40	03:54:51	吉林省吉林市 (111.26.33.247)	1	邀请
guest_08dah1	手机	iOS	Safari-8.0	2017-03-14 15:55:41	03:05:49	上海市上海市 (112.65.193.13)	1	已邀请
guest_0ygrd9	PC	Windows	Edge	2017-03-14 15:50:55	00:14:37	广东省佛山市 (219.128.234.235)	0	邀请
guest_1g8vcx	PC	Windows	Chrome-56.0.2924.87	2017-03-14 15:19:37	02:35:35	广东省佛山市 (219.128.234.235)	0	邀请

UKeFu-企业IM

优 客服
uckefu.com

首页

坐席工作台

系统管理

admin@ukefu.com

工作绩效 (2017-03-14)

admin

登录时间 : 19:00:30

会话

邀请

拒绝

2

8

0

已接待

平均会话时长

4

00:04:60

在线访客

在线的访客详细的信息

当前在线用户列表 (4)

在线的访客详细的信息

用户名	终端	操作系统	浏览器	访问时间	停留时间	地域	邀请次数	操作
guest_0hvd0h			Edge	2017-03-14 16:06:40	03:54:02	吉林省吉林市 (111.26.33.247)	1	邀请
guest_08dah1			Safari-8.0	2017-03-14 15:55:41	03:05:60	上海市上海市 (112.65.193.13)	1	已邀请
guest_0ygrd9			Edge	2017-03-14 15:50:55	00:14:48	广东省佛山市 (219.128.234.235)	0	邀请
guest_1g8vcx			Chrome-56.0.2924.87	2017-03-14 15:19:37	02:35:46	广东省佛山市 (219.128.234.235)	0	邀请

服务中的人数: 0人, 当前排队人数: 0人, 在线坐席数: 1人 [就绪](#)

UKeFu-企业IM

访客视图

guest_0ygrd9

2017-3-14 15:50:55

咨询

邀请

拒绝

3

0

0

平均会话时长

00:01:25

访问信息

拉黑访客

首次访问来源: 112.74.54.80

IP: 219.128.234.235

位置: 广东省 佛山市

访问次数: 0次

停留时间: 00:14:47

访问浏览器: Edge

操作系统: windows

访问终端: PC

标签:

guest_0ygrd9 (广东省佛山市 (219.128.234.235))

访客视图-访客访问记录, 访客咨询记录

咨询记录

访问记录

用户名	接入渠道	服务坐席	访问时间	咨询时间	咨询时长	状态
Guest_1nk0we	webim	admin	2017-03-14 15:51:01	2017-03-14 15:51:01	00:02:26	已结束
Guest_0mipit	webim	admin	2017-03-14 18:46:55	2017-03-14 18:46:58	00:00:00	对话中
Guest_0mipit	webim	admin	2017-03-14 18:55:26	2017-03-14 18:55:26	00:00:24	已结束

咨询内容

2017-03-14 15:51:04 admin

2222222

Guest_1nk0we 2017-03-14 15:51:07

222222222222222

Guest_1nk0we 2017-03-14 15:51:08

11111111111111

Guest_1nk0we 2017-03-14 15:51:10

66666666666666

服务中的人数: 0人, 当前排队人数: 0人, 在线坐席数: 1人

就绪

UcKeFu-企业IM

优客服
uckefu.com

首页 坐席工作台 系统管理 admin@ukewo.com

系统管理 坐席对话

服务中的人数: 0人, 当前排队人数: 0人, 在线坐席数: 1人 就绪

客服系统概况

用户和组

用户账号

系统角色

组织机构

客服接入

网页客服

邀请设置

客服信息

角色列表

新建角色

坐席管理员

添加用户到角色 修改角色 删除角色

用户	姓名	电子邮件	手机	操作
admin 坐席管理员	系统管理员	admin@ukewo.com	18510129577	移除
ukefu 坐席管理员	优客服	ukewo@ukewo.cn	18510128455	移除
test 坐席管理员	测试用户	test@ukewo.cn	18519134566	移除

UcKeFu-企业IM

优客服
uckefu.com

首页 坐席工作台 系统管理 admin@ukewo.com

系统管理

服务中的人数: 0人, 当前排队人数: 0人, 在线坐席数: 1人 就绪

客服系统概况

用户和组

用户账号

系统角色

组织机构

客服接入

网页客服

邀请设置

客服信息

接入代码

请将以下代码添加到你网站的 HTML 源代码中, 放在<head></head>标签之间.

<script src="http://112.74.54.80:880/im/4028838b5ac815e3015ac81645f90000.html"></script>

访客对话入口样式

1、访客入口样式

在线客服

在线客服

在线客服

2、选择入口颜色

✓

3、选择入口按钮位置

左

右

UcKeFu-企业IM



优客服
uckefu.com

首页 坐席工作台 系统管理 admin@ukewo.com

服务中的人数: 0人, 当前排队人数: 0人, 在线坐席数: 1人 就绪

客服系统概况

用户和组

用户账号

系统角色

组织机构

客服接入

网页客服

邀请设置

客服信息

客服基本信息

1、企业/网站名称

信息提示区域显示的名称
默认显示信息 企业名称

优客服

2、企业地址信息

信息提示区域显示的企业地址信息
默认提示文本是: 空白

广东深圳福田

3、联系电话

信息提示区域显示的企业联系电话
默认提示文本是: 空白

0755-88888888

4、联系邮件

信息提示区域显示的企业联系邮箱地址
默认提示文本是: 空白

ukewo@ukewo.cn

5、网站客服公告

优客服
uckefu.com

欢迎您来咨询! 所有客户均可以免费注册试用, 有关技术支持和商业咨询可以申请

信息提示

名称: 优客服

地址: 广东深圳福田

电话: 0755-88888888

邮件: ukewo@ukewo

欢迎访问, 此处
测试公告

发送

UKeFu-企业IM

优客服
uckefu.com

首页 坐席工作台 系统管理 admin@ukewo.com

服务中的人数: 0人, 当前排队人数: 0人, 在线坐席数: 1人 就绪

客服设置

对话设置

黑名单

标签管理

ACD策略

快捷回复

对话设置

1、人工坐席接入欢迎消息

欢迎您来咨询! 所有客户均可以免费注册试用, 有关技术支持和商业咨询可以申请加入我们官方QQ群: 555834343.

2、坐席分配策略

新客户接入人工坐席的分配策略

空闲坐席优先

空闲坐席优先: 新客户接入人工坐席的时候, 优先分配给对话数量最少的坐席

坐席平均分配: 按照坐席轮流分配给未达到最大对话数量的坐席

3、坐席分配最大访客数量

为每个人工坐席分配访客的最大数量

5

分配过多用户会导致客户满意度降低

3、历史服务坐席优先分配

启用此功能后, 客户接入坐席的时候, 会优先分配一起通过过的坐席进行分配

启用

如果分配的坐席已达到最大服务用户数, 则进入等待队列

UKeFu-企业IM

112.74.54.80:880/setting/agent/index.html

UcKeFu-企业IM


在线咨询 - Microsoft Edge

搜索或输入网址

优 客服
uckefu.com

欢迎您来咨询！所有客户均可以免费注册试用，有关技术支持和商业咨询可以申请加入我们官方QQ群：555834343.

坐席分配成功， admin为您服务。

 **admin** 2017-03-14 19:02:45
欢迎咨询，请问有什么可以帮您？


2017-03-14 19:03:05 **Guest_0mipit**
您好，请问你们什么时候发布V1.0版本？

0/300，还可以输入300字

发送

信息提示

名称：优客服
地址：广东深圳福田
电话：[0755-88888888](tel:0755-88888888)
邮件：ukewo@ukewo.cn
欢迎访问，此处测试公告




优 客服
uckefu.com

首页 系统管理 坐席工作台 系统管理 admin@ukewo.com

服务中的人数：1人，当前排队人数：0人，在线坐席数：1人 就绪

用户对话列表

 **Guest_0mipit** 23秒前
2017-03-14 19:02:35 在线

Guest_0mipit (广东省佛山市[219.128.232.16]) 结束对话

2017-03-14 15:53:09 **admin**
您好，我们公司地址是在广东省深圳市福田区

2017-03-14 18:48:54 **Guest_0mipit**
您好

2017-03-14 18:49:13 **admin**
欢迎咨询，请问有什么可以帮您？

2017-03-14 19:02:45 **admin**
欢迎咨询，请问有什么可以帮您？

2017-03-14 19:03:05 **Guest_0mipit**
您好，请问你们什么时候发布V1.0版本？

发送


访问信息 拉黑访客




- 首次访问来源：112.74.54.80
- IP：219.128.234.235
- 位置：广东省 佛山市
- 访问次数：2次
- 停留时间：00:16:42
- 访问浏览器：Edge
- 操作系统：windows
- 访问终端：PC
- 标签：VIP客户 重点关注

快捷回复


- 01. 你们公司在哪
- 02. 你们的产品卖多少钱？

UKeFu-企业IM


优客服

最近登陆:2017-3-14 15:56:05


[查看更多消息](#)

2017-03-14 16:08:31



系统管理员

Hi

2017-03-14 18:50:15

系统管理员

您好, 能把今天早上的会议文档发给我吗?


字符: 0, 文字: 字数: 0字

发送

用户信息

姓名: 优客服
邮件: ukewo@ukewo.cn
电话: 18510128455

欢迎使用优客服企业IM

QQ群:  [加入QQ群](#)

优客服企业IM为收费产品
[详情请咨询: 优客服](#)

系统管理员

在深邃的编码世界, 做一枚轻盈的纸飞





未分组用户 (2)



优客服
最近登陆:2017-03-14 15:56:05







测试用户
最近登陆:2017-03-14 15:56:27









测试EntIM群组







创建时间:2017-03-14 16:02:39


[查看更多消息](#)


暂时还没有新通知

群应用





成员 公告

群成员 (2)



系统管理员






测试用户

字符: 0, 文字: 字数: 0字


发送

系统管理员

在深邃的编码世界, 做一枚轻盈的纸飞










我创建的群 (1)

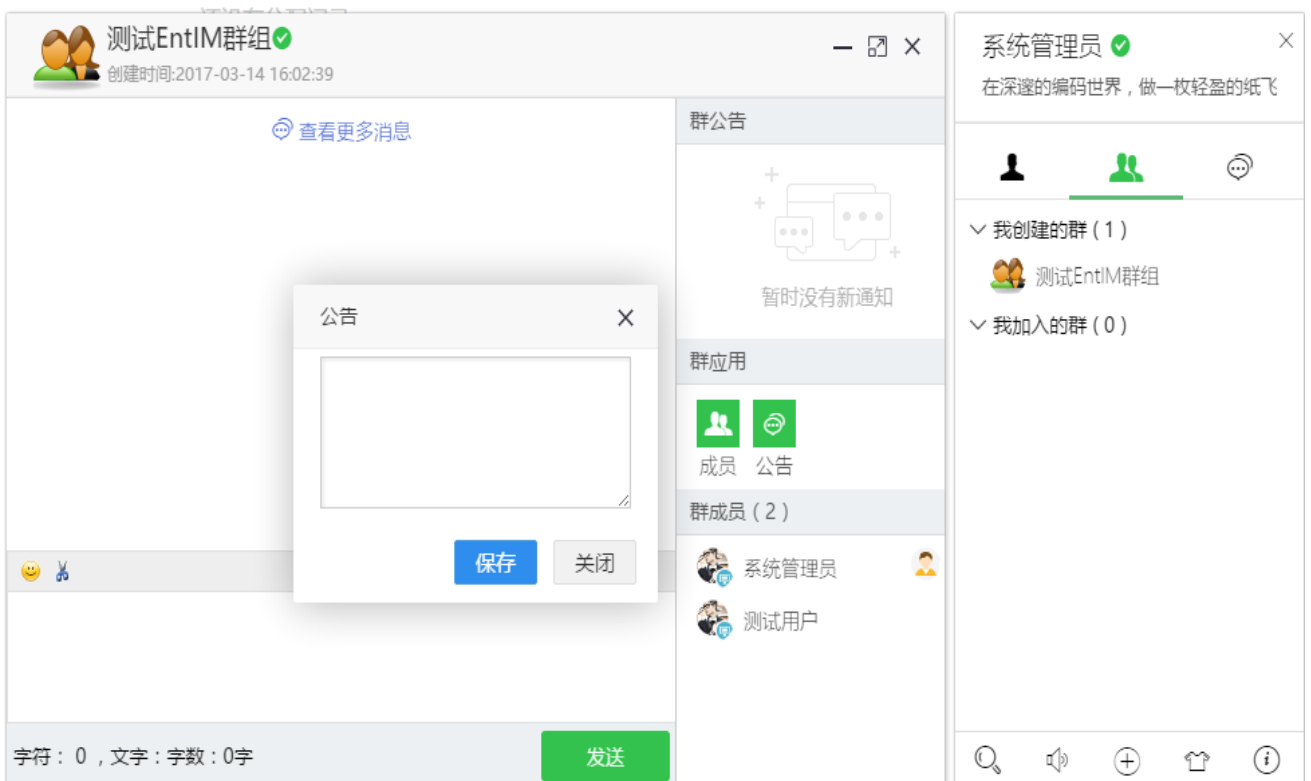
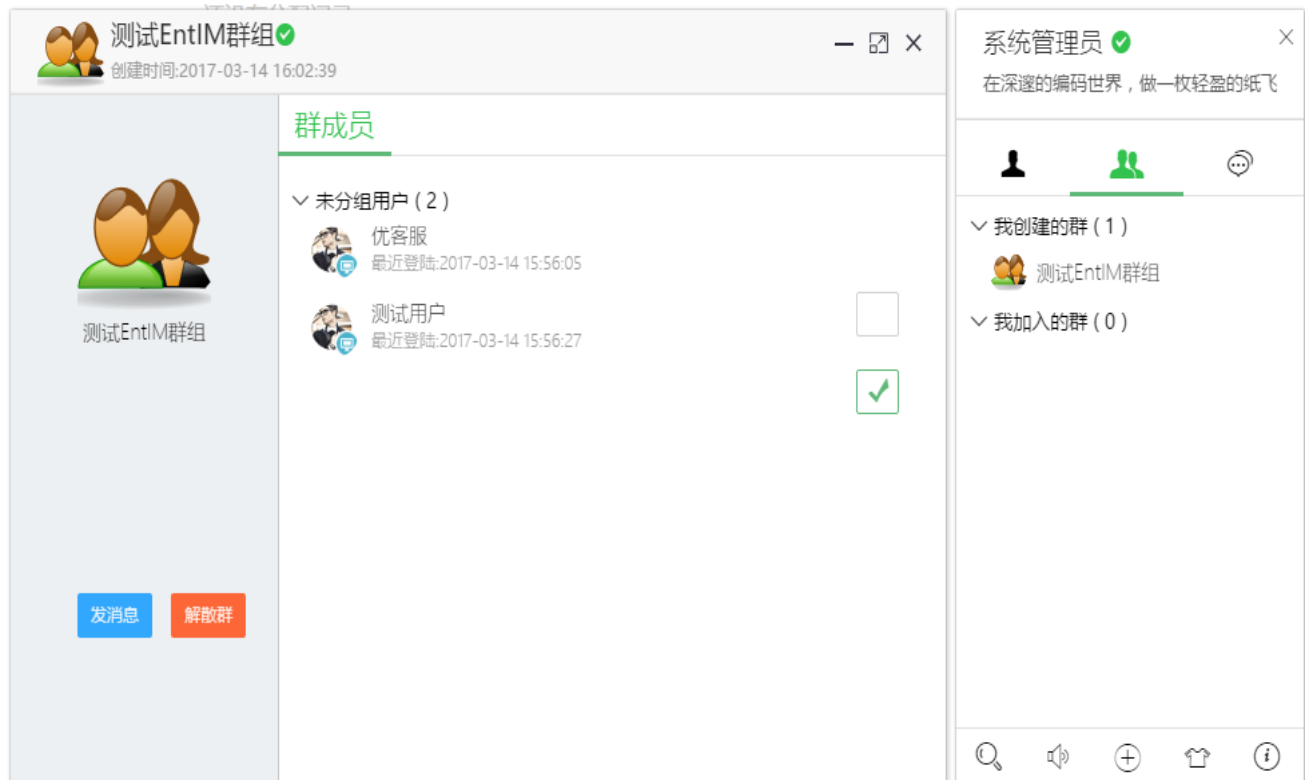


测试EntIM群组

我加入的群 (0)

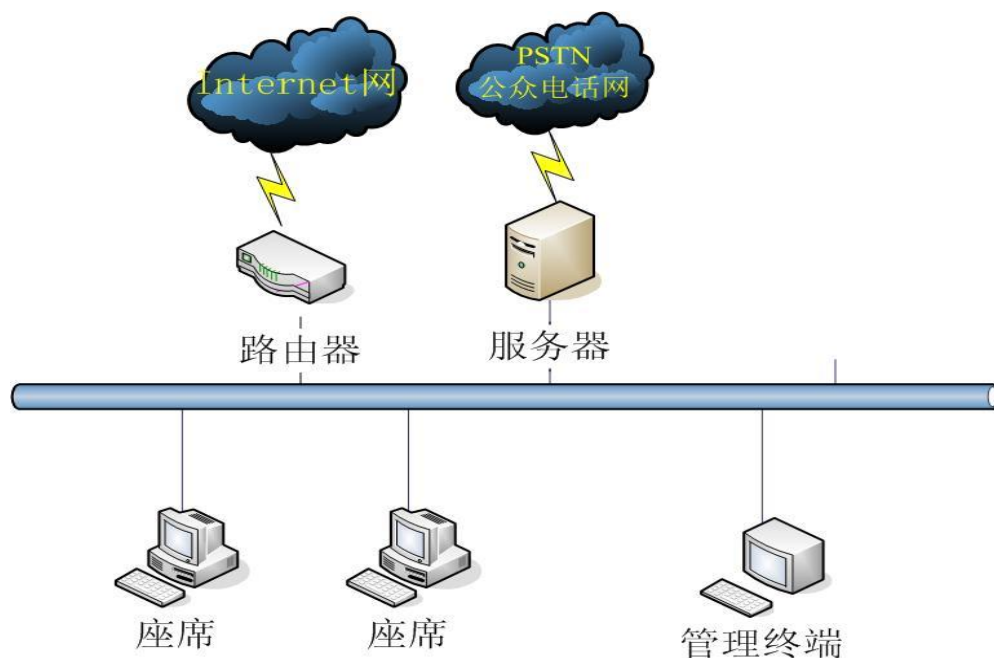
15



六、呼叫中心系统的标准方案

6.1 单一办公地点系统架构

系统采用 VOIP 方式组建呼叫中心，使用开源软交换系统作为基础通讯服务器，在此服务器之上二次开发实现呼叫中心的所有功能。系统可以通过软交换系统基于网络电话实现呼入呼出功能，包括自动智能外呼；也可以选配语音卡对接 PSTN 公众电话网，以便客户可以通过统一的客服号码呼入系统，也可以通过语音卡直接呼出。每个座席通过电脑结合软电话终端（或 IP 电话机）实现通话，所有数据保存至本地数据库。

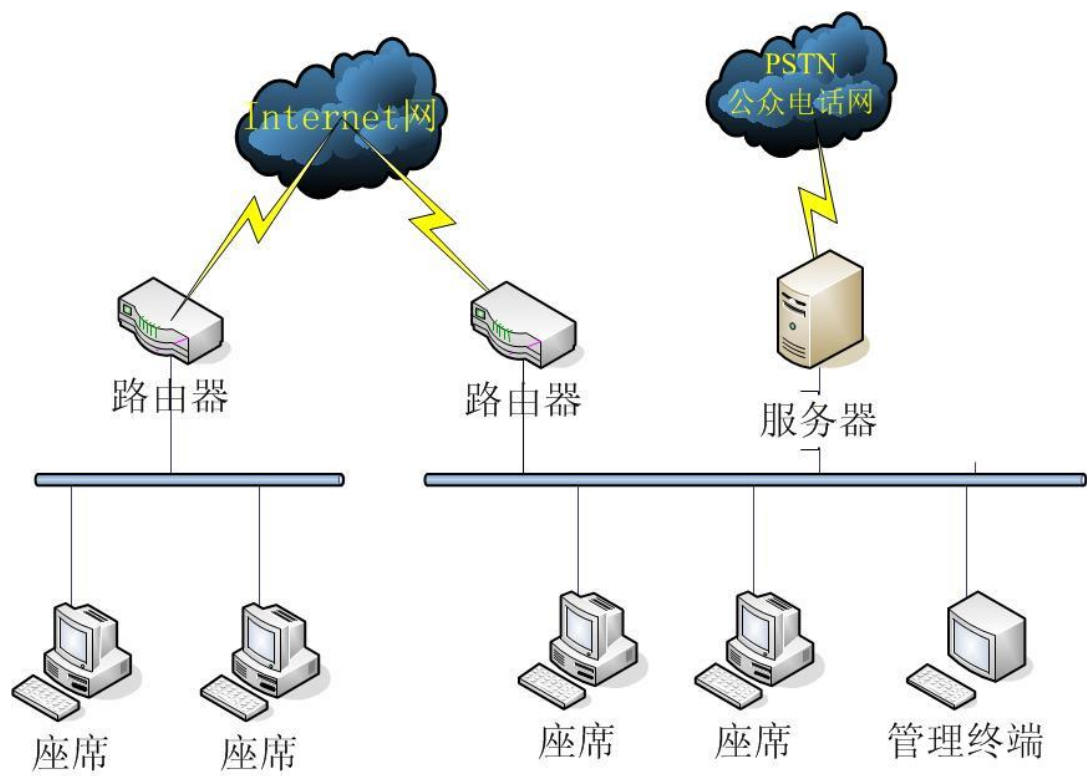


6.2 多地办公系统架构

公司有多办公地点时可以选用以下二种架构：

A、部分或全部办公地点各配置一套相对独立的软交换系统，每个办公地点可以有自己的对外联系号码，可以直接对外联系；同时，所有办公地点可以组合成一个整体的软交换系统，统一对外联系。

B、异地办公（分公司或办事处）的电脑以及 IP 话机以分机形式直接注册到总公司软交换系统，逻辑上就是总公司的直接部门。



七、呼叫中心解决方案系统组成

系统组成部分	提供方式	备注
操作系统、数据库	Windows/Linux/MySQL	服务器可直接使用客户现有的计算机
语音卡卡及配件	优客服提供	
电话分机及电话线路	客户自备或优客服提供	
呼叫中心服务器软件	优客服提供	
系统管理客户端	优客服提供	
业务系统	优客服	
应用服务器	客户提供	

八、系统价格

系统价格参照公司报价单，客户选择所需功能模块即可确定系统总价格。

九、系统实施安排

- 1、客户具体需求收集整理二至五个工作日。
- 2、根据客户需求实际情况，如果需要修改升级的，安排相应时间调整完善，具体时间按修改内容确定。
- 3、系统安装调试三至五个工作日。
- 4、系统验收。
- 5、系统正常运行，进入正常售后维护阶段。

十、售后服务

10.1 技术支持

公司提供技术支持，对于客户反映的问题第一时间作出处理，若远程无法解决需要上门处理的，当场确定上门处理时间，本地的原则上不超过 12 小时。可协商提供其他客户需要的服务内容。

系统安装完成后提供一年的免费技术支持，一年后按总合同金额的 25%收取维护费。