

SamrtCC 智能语音群呼系统方案

SamrtCC 系统的优点:

语音短信群呼系统由软交换系统、计费系统、管理系统等组成。群呼可以模拟端口号，接通率高，可转接人工台(回拨)，实现互动。

定时群呼:

在提交语音文件时设定指定的发送时间和暂停时间，到达指定时间，系统会自动开始或停止发送语音文件。

巨量群呼:

百万级平台容量，同一时间发起上千方呼叫，瞬间直达目标客户，每天可呼叫 30 万条语音。

二次短信发送:

为更加巩固语音，系统会自动发送短信，可对语音内容做更详细介绍或留下联系方式，双重推广，锁定目标客户。

过滤无效号码:

导入系统的成千上万个号码中如果出现明显错误，导入时系统将自动过滤错误号码，呼叫不产生任何费用。

转接人工坐席:

可设置转接人工座席语音提示按键，意向客户转接，人工在线销售，成功率更高。

两种转接方式: A: 客户按键——后转人工客服 B: 语音播放以后，自动转接到人工客服

定制语音:

可定制个性化语音内容，真人语音录制，添加背景音乐，声情并茂，语音表现力更强。

按键记录:

设置语音提示按键，系统会有效记录客户按键信息，并可以导出数据，实现有效客户的筛选。

统计报表:

可导出群呼的详细情况，包括群呼费用、客户接听时间、按键反馈信息，转接人工座席录音等。



SamrtCC 系统的功能

程序主要分四个部分：客户端；服务端；计费系统；软交换设置系统。

客户端业务主要流程是用户提交群发的号码列表, 系统自动拨号, 把广告语音通知给客户, 根据系统里面的按键设置, 可直接回拨到坐席的手机上:

- a、语音设置， 用户可自行设置和上传广告语音（可审核）。
- b、按键设置，可设置回拨到坐席的按键, 和重听的按键，多层 IVR 导航，可设定呼出 N 秒后自动挂断，可设定接通后 N 秒后自动挂断。
- c、任务设置，多种形式号码段生成导入，用户可设置群发的号码, (可设置多个号码段, 并且群发时把号码打乱)；
同个用户帐号群呼任务可选不同路由（如蕴藏，透传）。
- d、坐席设置，设置坐席的手机号码/固话号码/内线（软件 WEB 电话/网关）。
- e、呼叫信息窗口，主要是显示呼叫号码的时时的状态, 并且有按钮可操作任务的”开始”和”暂停”。
- f、转接列表，显示转接坐席的号码列表(主要有 呼叫号码, 座席号码, 状态[通话中, 结束]）。
- g、呼叫列表，显示有呼叫过号码的最终的状态。
- h、透传主叫审核机制，一个群呼任务可设多个主叫号码（可选审核）。
- i、客户资料管理，黑白名单，客户资料导入导出管理。
- j、挂机短信（设定接通*秒发挂机短信；设定按键发挂机短信；接通无条件挂机短信）及座席人员按键操作发短信。
- k、转座席实时录音，座席弹屏-显示客户资料。
- l、转座席按键操作统计查询。

服务端主要是接收 WEB 端数据, 并且可对客户端进行管理(可对客户端进行增加, 删除, 以及在线的状态)。

- a、5 级智能路由（每级可定最高路数）
- b、省级并发数限制
- c、黑/白名单管理
- d、实时监控各帐号群呼状况

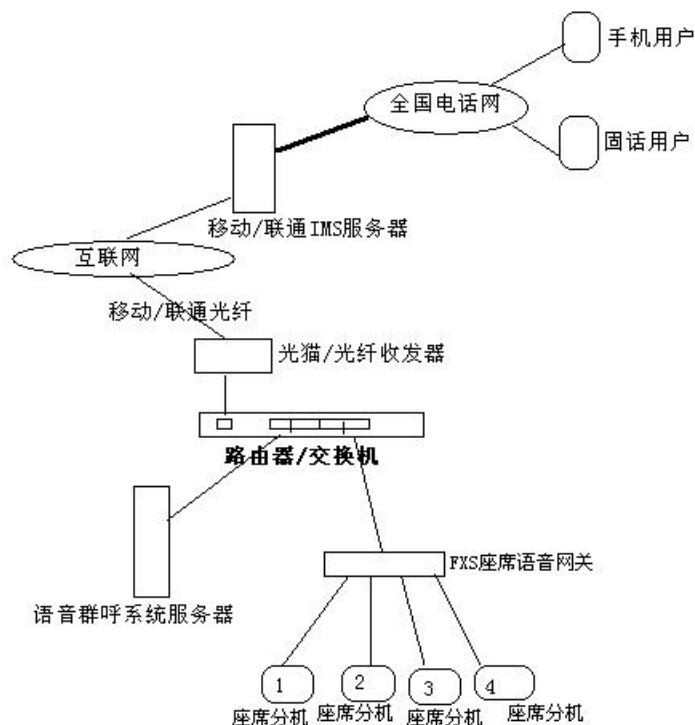
计费系统可设置代理商(三级), 并对每个账号的充值进行管理, 可自行设置费率组, 对每个用户分配不同的费率组, SP 短信接口，实时显示 CDR。

软交换设置系统主要对线路进行多落地设置管理。

IMS（IP MULTIMEDIA SUBSYSTEM）系统采用 SIP 协议进行端到端的呼叫控制，IMS 不仅可以实现最初的 VOIP 业务，更重要的是 IMS 将更有效地对网络资源、用户资源及应用资源进行管理，提高网络的智能，使用户可以跨越各种网络并使用多种终端，感受融合的通信体验。

一款适用于所有企业对产品或服务推广需求的在线语音营销运营服务平台！通过在线精准语音平台，群呼潜在客户群体，短信同步推广，转接人工坐席在线销售，三重营销于一体筛选潜在客户群体，直接锁定目标客户，引导客户沟通，全面实现市场营销！

移动/联通IMS线路组网示意图



群呼应用领域

产品推广/信息发布

适用于超市、卖场、各类俱乐部会馆和连锁机构的会员制营销企业绩：

产品促销、主题活动、折扣消息第一时间告知全部会员。通过使用语音群呼，定制个性化语音信息，瞬间传递给每一个会员。使顾客在惊喜之余，促进重复消费；增强顾客的依赖度；同时也彰显企业实力。

会议提醒/展会营销

适用于会展行业和会议服务等行业的企业：

展会信息传播、来宾邀请；会前的参会时间地点提醒、会议内容简报、会中日程安排及临时通知、会后问候致谢，以上这些对于成功举办会展以及会议活动至关重要。使用语音外呼，制作提示语音，保证活动的顺利进行，使与会来宾倍感主办方的热情和实力，语音的冠名招商也将会成为会展主办方新的盈利点。

祝福问候/节日祝福

适用于注重与客户沟通、注重企业形象的企业以及所有从事服务性行业的用户：

节日中互相的祝福问候是商家企业增进客户感情，增强企业凝聚力以及节日促销的良好时机。通过“节日祝福”的语音短信直投，用亲切温馨的语音向客户传递对节日的祝愿和问候，让客户感受企业的亲切服务。

售后服务/催缴费用

适用于电信企业、自来水公司、燃气公司、电力部门等公共事业窗口服务性企业：

不再雇佣大量电话催缴人员，不用再付出高昂的人力资源费用和电话费用催缴欠费，最新优惠通知，使服务人性化，具体化，增加客户满意度，大大降低了通讯费用，人工费用的开支，一切都在轻松中得以实现。

疫情灾害预警领域

台风、地震、冰雹、卫生疫情预警等通知：

快速有效的把灾害信息和防范措施准确发送。实现实时高效地对（各相关部门）人民群众及时发出通告！