

呼叫中心系统

产品概述

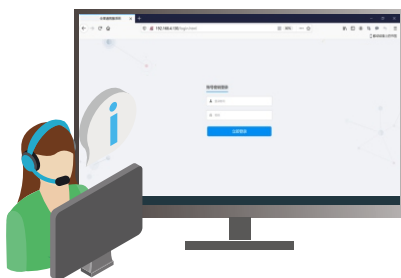
呼叫中心系统是企业连接客户的一体化服务平台，集成电话、在线聊天等多渠道通信技术，结合CTI、AI与大数据技术，为各行业提供智能化客户服务解决方案。系统核心功能包含智能路由（ACD）、语音导航（IVR）、全渠道接入、CRM集成及实时数据看板，可实现客户需求精准识别与快速响应。系统已广泛应用于电商售后、金融咨询、政务热线等场景，帮助企业通过服务数据分析优化业务流程，构建数字化客户体验竞争力。



自动匹配批量导入
字段功能，无需模板
直接导入客户数据，
更加方便快捷智能。



多条件数据筛选，快速
号码字段查询，减少来
自代理的无效呼叫。



通过实时更新并可共享的
知识库，代理人可以在通话
过程中快速回复客户，提升
服务的专业形象。



进行日常工单管理，
有效地跟踪和处理
客户需求并形成统
计汇总数据。



系统支持录音功能，
可以在线收听下载，
支持自由选择格式
并批量下载。



呼叫中心系统管理界面



可视语音导航 IVR



呼叫中心系统功能介绍

| | |
|-------|---|
| 系统管理 | 系统设置中的用户和组, 用于对系统的登录账号、角色、部门进行管理。 |
| 语音平台 | 接入语音服务器, 实现语音相关业务功能包括服务配置、分机配置、技能分组、路由规则、IVR 配置、访问列表、媒体资源、SIP 网关、号码池, 并支持通过已注册分机和网关状态, 进行分机和网关的注册状态查看。 |
| 联系人管理 | 系统支持录入联系人信息, 并根据分类、项目进行统一联系人管理。支持批量导入导出。 |
| 客户管理 | 系统支持录入客户信息, 进行统一客户管理。支持批量导入导出。 |
| 工单管理 | 根据工单的不同属性分为不同子菜单, 主要包括我发起的、部门工单、我的工单、关注的工单, 工单分类为工单类型的设置项, 可在工单分类中进行工单类型的自定义设置, 设置完后, 可在创建工单时的工单类型中进行选择, 创建工单完成发起人可以进行工单流转, 受理人可以修改并继续流转。 |
| 知识库管理 | 用户可以创建知识, 系统支持按照标题、类似问题、回复内容进行搜索查询相关知识。 |
| 外呼管理 | 批量呼叫的号码, 并将号码分配到坐席、队列或者机器人可进行批次管理、筛选表单、活动管理。 |