

产品介绍

增值业务拓展中心
2019年4月

CTI-PLUS

大客户呼叫中心

呼叫中心能力集成，让业务系统具备呼叫能力



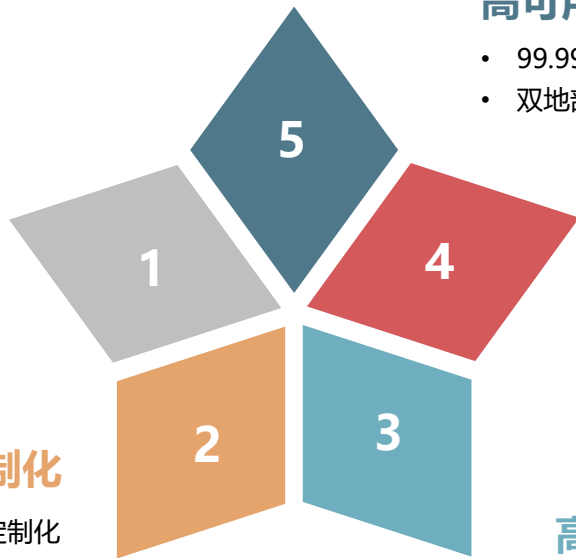
CTI-PLUS五大特征

超运算能力

- 深度结合大数据平台
- 采用Druid技术, 秒级实时分析
- 更多统计维度, 更细统计粒度 (分钟级别)

高可定制化

- 呼叫流程可定制化
- 呼叫数据与业务数据灵活可配
- 快捷接入, RestFull接口和JS+SDK深度定制



高可用

- 99.99%
- 双地部署, 多机房灾备切换

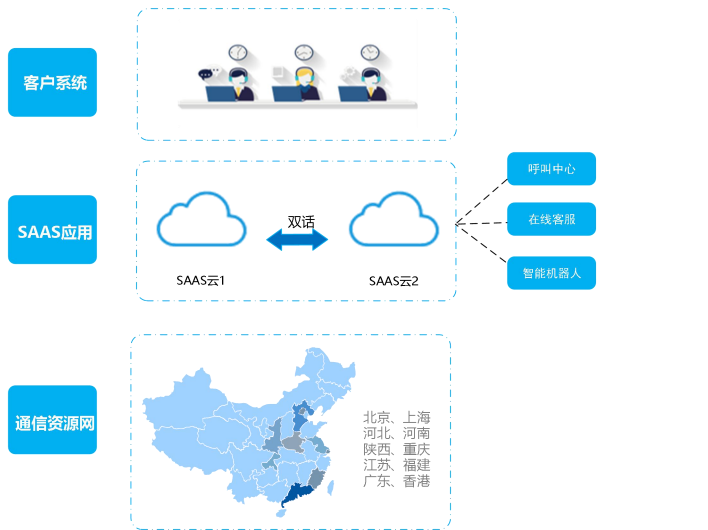
大容量

- 20,000+坐席并发使用
- 10,000+并发呼叫

高性能

- 高性能配置分布式缓存, 效率更高
- 300-500CAPS
- <100ms, 1坐席外呼响应

CTI-PLUS平台架构



超强稳定性、超大并发能力，全国10大地区机房分布，灵活切换自动路由

CTI-PLUS监控统计



实时监控

- 全方位数据监控及预警：坐席、队列、IVR、呼叫平台。
- 针对海量并且不断产生的数据,提供实时计算能力、通话标签、接口输出能力

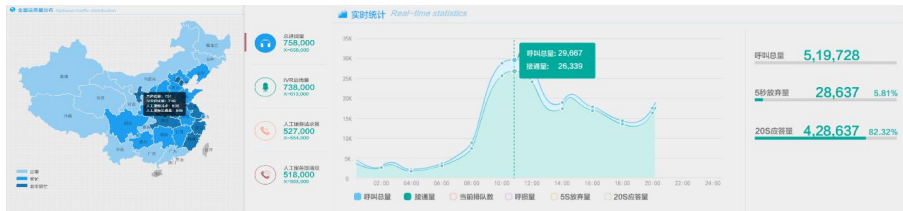
运营数据统计

- 明细数据：详细记录通话流水，坐席状态变更
- 多维度报表统计：多时间粒度、多对象维度
- 对外数据接口：第三方数据平台

运维监控

- 资源监控
- 服务监控
- 实时预警

CTI-PLUS-监控优势应用



易客通客服中心介绍

提供全套呼叫中心系统，包含CRM 工单 知识库等



概述

传统客服-企业的成本中心

接入渠道单一：

每接入一个渠道，需要一个独立的系统
一个人同时要处理来自不同系统的事情

信息孤岛：

不同的渠道不同系统之间相互独立，电话客服
与在线客服的数据不互通，客服接待的客户无法了解
在其他渠道咨询的内容。

客服效率低，用户满意度差：

工作流程繁琐，容易出错，解决问题慢，导致
用户满意度差

企业的成本中心：

人员数量庞大，运营、管理、维护，成本居高不下，
客服部门已是企业的成本中心

VS

智能云客服-企业的利润中心

全渠道统一接入：

无论是社交媒体、网站、APP、电话，可以
提供一站式响应和服务

数据互通：

无论是电话、在线、工单，所有数据汇总一处，
客服随时可以看到用户的历史的沟通记录，迅速解决
客户问题，提高客户满意度。

提升70%的工作效率：

全媒体接入，一站式服务，通过机器人降低客服
人员占用率，统计分析一目了然，大幅提升工作效率，
客户满意度倍增。

企业的利润中心：

售前-售中-售后，全流程服务，提高获客数量
和客户满意度

一站式响应和服务，降低企业支出成本

易客通双循环客服中心



产品优势



迅速链接客户

- 多渠道整合用户请求，一个后台统一处理
- 人工+机器人双引擎7×24服务体验



高质高效解决问题

- 灵活设定业务流程
- 内部协同与沟通
- 系统智能辅助与预警



全面详尽数据分析

- 多维度数据分析
- 客服绩效管理更透明
- 客户画像更精准

易客通功能模块



呼叫中心

- ✓ 0成本，一站式，快速搭建服务系统
- ✓ 全网运营商线路接入、随时切换线路、号码自由选择
- ✓ 7*24小时服务保障、运维监控预警



在线客服

- ✓ 多渠道支持，PC网页、手机网页、H5、App、微信、微博、支付宝
- ✓ 营销、售前、售后多种场景应用
- ✓ 可结合IM机器人实现24小时服务



客户管理

- ✓ 高度自定义字段，客户信息实时记录
- ✓ 支持导入导出，便捷分析管理



工单系统

- ✓ 规范化流程、智能分配、稳定可靠
- ✓ 多渠道来源统一记录：电话、网页会话、微信会话、QQ会话、APP、邮件、网页表单、API
- ✓ 功能强大，可按业务场景灵活调配
- ✓ 支持移动端APP



数据分析

- ✓ 全方位统计，支持通话、工单、会话等多类别多维度统计
- ✓ 支持报表导出，8种可视化图表展示



监控



质检



短信



知识库

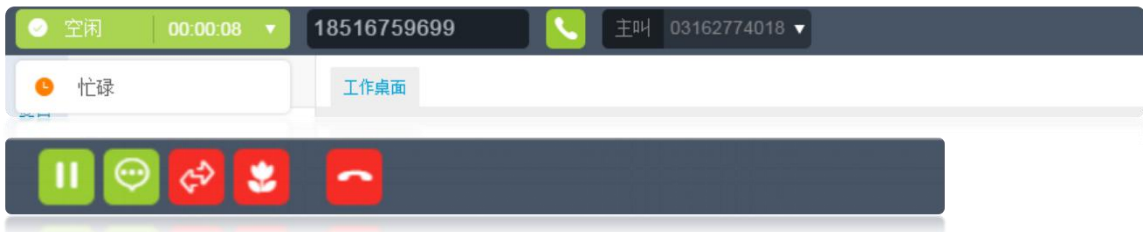


调查问卷

易客通主要功能

系统管理	设置公司logo、系统对接参数、角色管理、用户管理、日程规则、IVR流程、语音列表等
录音管理	录音、上传、下载
语音功能	座席状态、软电话、来去电弹屏登记
客户管理	客户信息管理、客户导入、客户调配、数据处理
客服服务	问题处理：查询、添加、修改、导出、受理、转交、删除客服信息
订单管理	订单信息管理：查询、添加、修改、导出、受理、提交、删除订单信息以及座席订单统计信息
工单管理	用于执行任务协同，自定义节点需要填写的信息与各个参与人（部门、角色、员工）共同完成一个任务
在线客服	多渠道支持：PC网页、手机网页、H5、App、微信、微博、支付宝；灵活路由，访客轨迹跟踪，并可配合IM机器人实现24h客户服务
系统监控	系统级监控、技能组监控、座席监控、排队监控
统计报表	呼入呼出明细、三方监听、座席通话、满意度、呼叫中心整体话务报表 工单包括问题分类、工作量、节点、流转、工单类型、满意度统计报表 在线客服包括工作量、会话记录、留言记录、满意度、绩效、坐席状态统计报表

呼叫中心



基础通话功能

包含呼叫、转接、挂断、保持、满意度、咨询三方、转接、监听、强插、拦截



满意度评价

可自定义设置满意度语音，并可设置挂机自动转满意度



切换坐席状态

灵活切换坐席状态，坐席状态可自定义



转语音交互

可实现身份验证等高级功能



切换主叫号码

灵活切换外呼主叫号码，并可控制坐席可用的主叫号码范围



完整API控制接口

可快速和第三方系统对接

呼叫中心-IVR语音交互

灵活配置：企业欢迎词、语音导航菜单、信息发布、数据交互等功能。

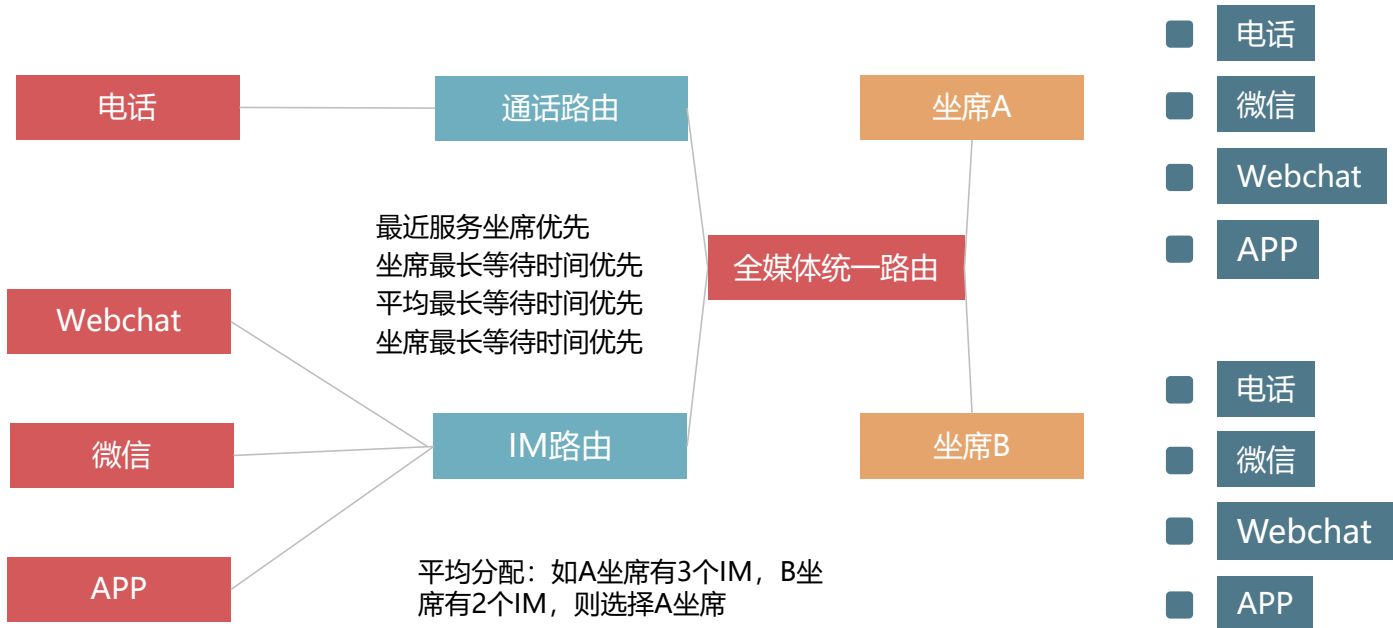
The screenshot displays the configuration interface for an IVR system. At the top, there are navigation buttons: '保存IVR' (Save IVR), '返回' (Back), 'IVR名称' (IVR Name) set to '乘客端 - 400启用', '复制IVR到' (Copy IVR to) set to '乘客端 - 400启用 - 副本', '复制IVR' (Copy IVR), and '+ 添加备注' (Add Note).

The main interface is divided into two panels:

- IVR结构 (IVR Structure):** A tree view showing the flowchart. The root node is '乘客端 - 400启用'. It branches into '2-HTTP接口', '返回成功', and '5-判断'. Under '5-判断', there is a 'F' branch leading to '8-挂机'. The main path continues to 'vip', which then branches into '106-转技能组', '转接失败', and '111-挂机'. Under '106-转技能组', there are two paths: one leading to '112-按键导航' (with 'F' and '126-挂机' sub-nodes) and another leading to '1' and '106-转技能组'. The '技能组满' (Skill Group Full) path leads to '115-按键导航' (with 'F' and '125-挂机' sub-nodes) and '1' and '106-转技能组'. Finally, there is a '排队超时' (Queue Timeout) path leading to '118-按键导航'.
- 节点属性 (Node Properties):** A configuration panel for the selected node. It includes:
 - '节点名称' (Node Name): '乘客端 - 400启用'
 - '跳转*' (Jump): A dropdown menu set to 'HTTP接口'
 - '是否需要统计' (Need Statistics): A dropdown menu set to '否' (No) and a secondary field set to '乘客端 - 400启用'A '保存' (Save) button is located at the bottom of this panel.

呼叫中心-ACD排队

电话和其他媒体的路由整合，通过路由规则和坐席技能分配，进行来访分配



在线客服



在线客服工作台

访客来源信息

来源渠道、URL、系统、IP地址、IP所在地、浏览轨迹

快捷回复

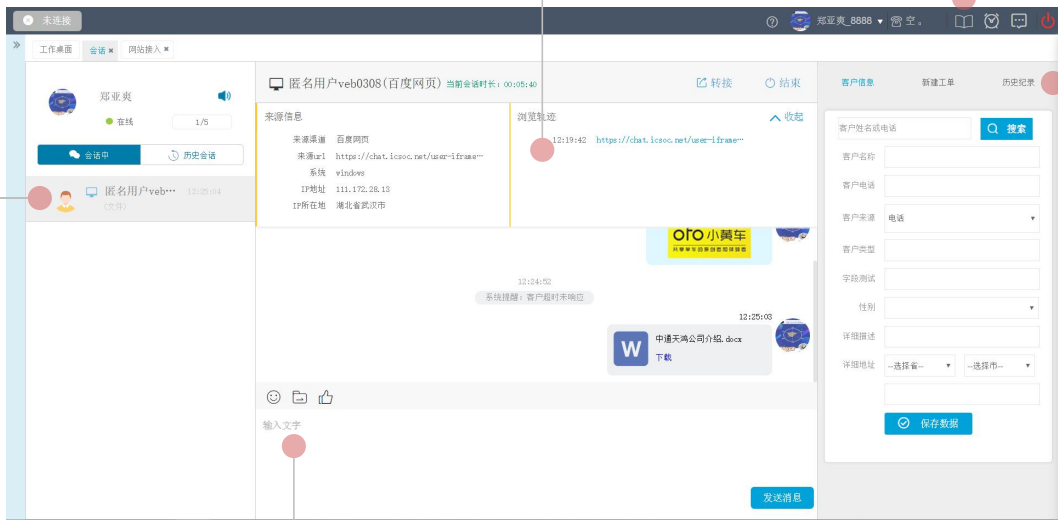
支持建立属于客服组或个人的知识库，快速搜索定位问题，一键回复



访客客户信息记录

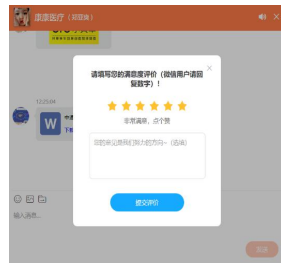
便捷连接工单任务
会话历史记录可查询

消息聊天窗
展现接待用户的会话列表

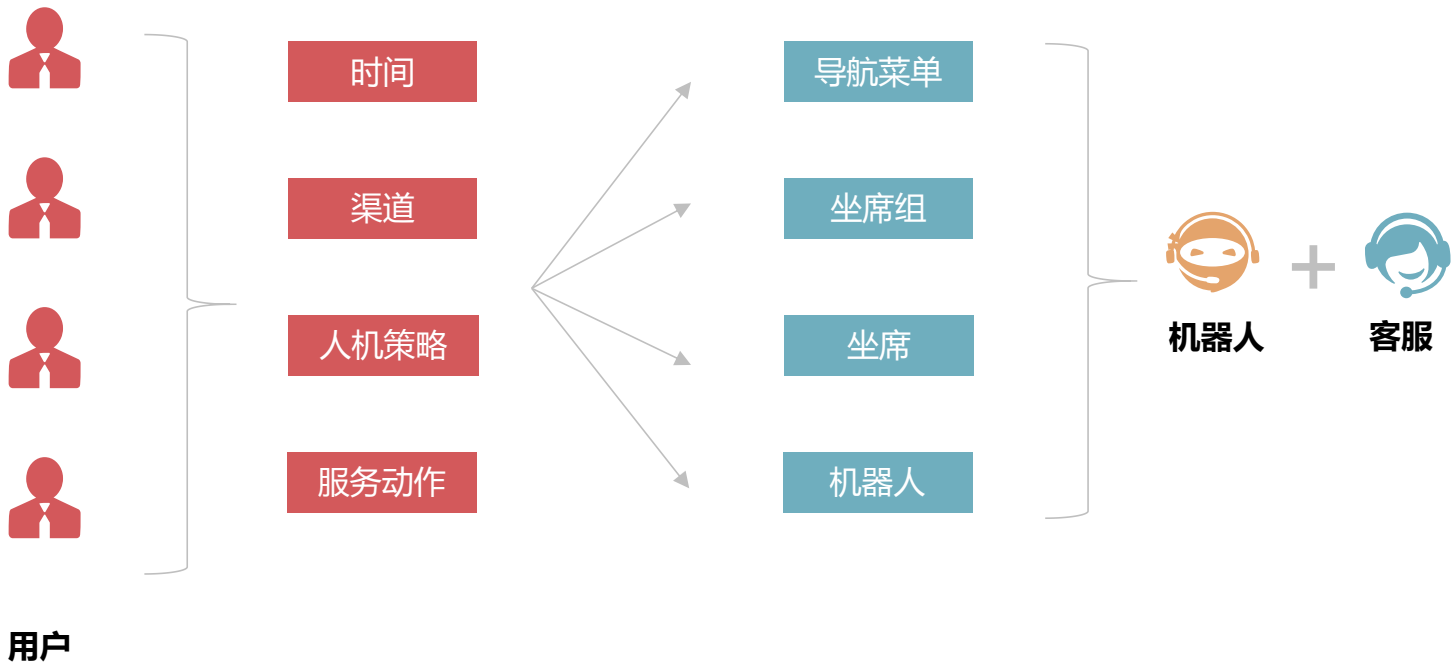


客服聊天输入区

支持发送表情、图片、文件，并可一键邀请用户评价满意度



在线客服-集中路由，灵活管理



在线客服-选项卡导航



用户



有效合理分流



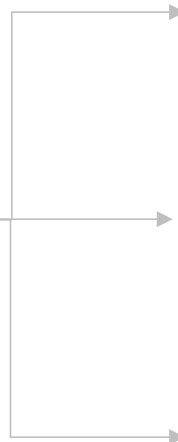
客服1



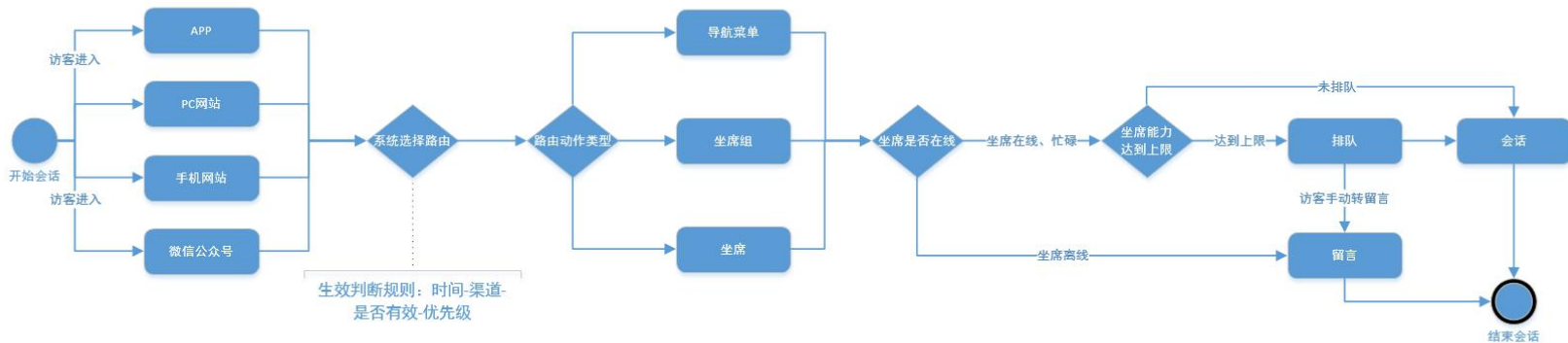
客服2



客服3



在线客服-对话逻辑



- ✓ 系统误关闭、网络异常断开、账号切换等场景下，提供3分钟重连机制服务，坐席再上线会话仍保持
- ✓ 坐席被强制离线，进行中会话自动转接至组内其他坐席或进入留言
- ✓ 访客离开会话，坐席收到提醒

在线客服-个性化功能



自定义设置会话时间，人性化管理客服工作时间

遇到排队情况，可设置自动转留言，排队和留言提示语自定义设置，引导客户主动留言等待，提高咨询效率和用户体验



自动留言排队

在线客服-个性化功能

会话导航

提供选项式文本，访客点击精准导航到分类客服组或客服，提高咨询效率



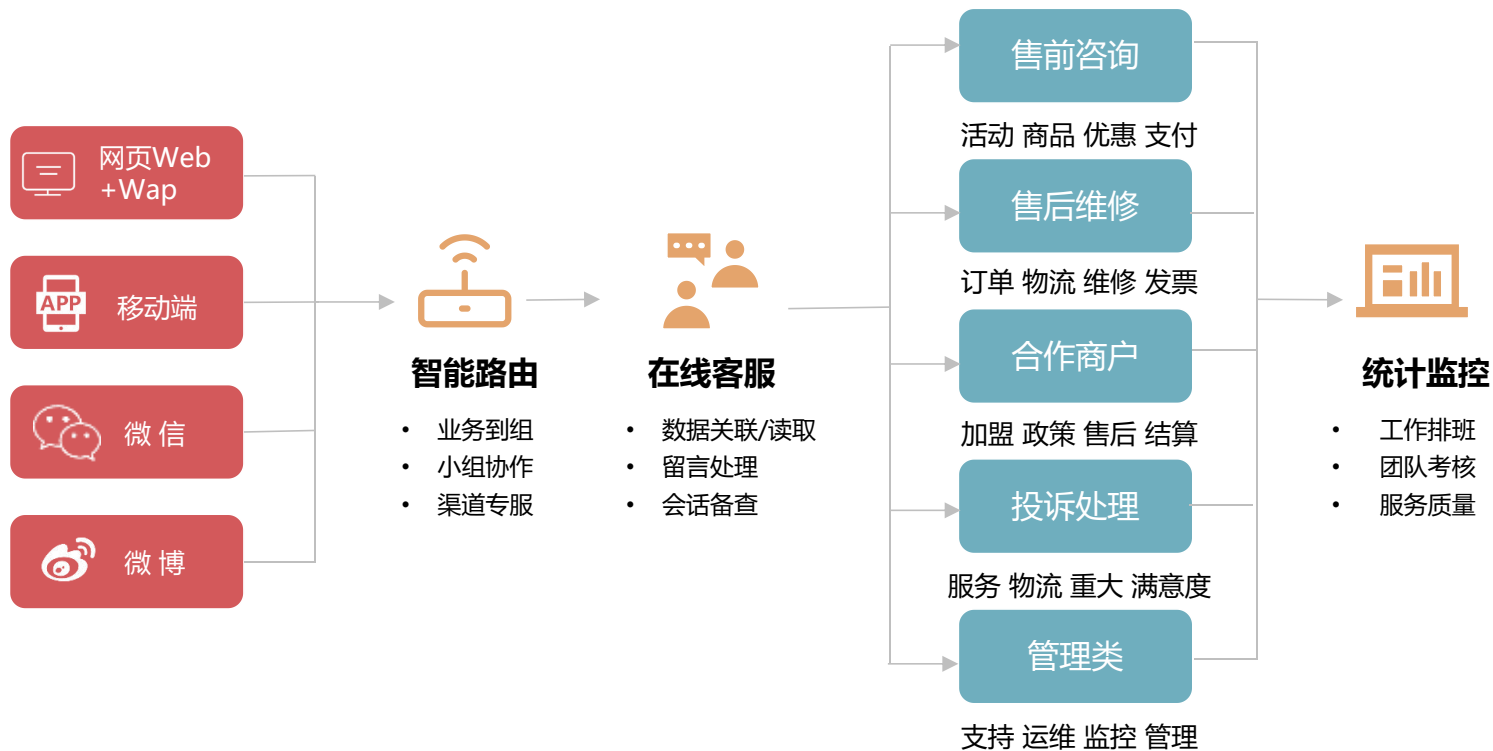
页面样式设置



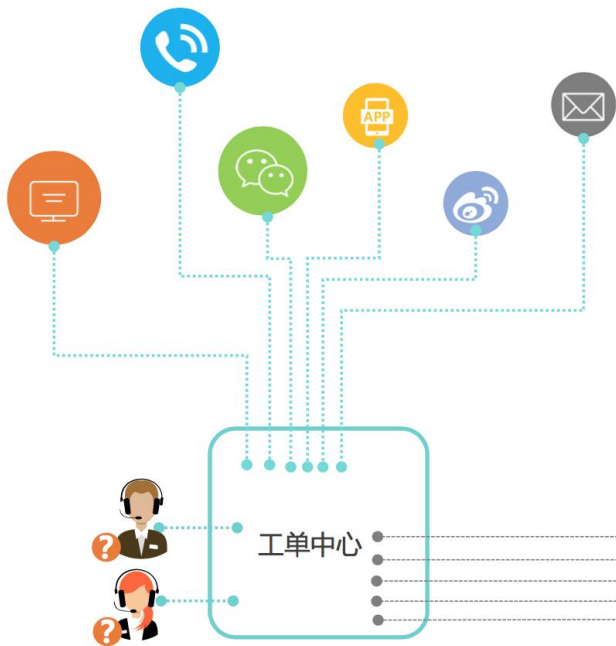
页面样式设置

UI自定义设计，多种颜色框、按钮样式和图标可选灵活自定义企业客服形象

在线客服应用场景



工单系统-开启全员客服时代



多来源统一记录

来源包含：电话、网页会话、微信会话、QQ会话、APP、邮件、网页表单、API

全员协同办公

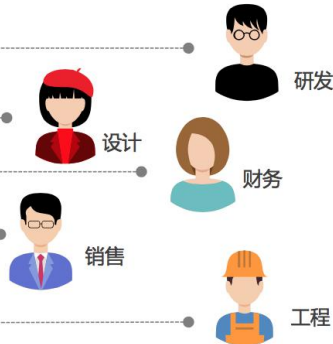
可任意流转，提交给指定的人或部门进行处理，全员协作办公

多系统对接

提供完善的接口和对接功能，可与任何业务系统对接

移动办公

全新APP版，实现随时随地办公



工单，不仅仅是工单

全新智能工单系统

规范化流程，智能分配，灵活、高效



灵活调配



自定义分类



智能分派



动态提醒



数据可视化



API自由扩展



更多使用场景...

可适配所有协同&流转场景

客服工单

维修派单

客户回访

问题解答

...

工单系统

工单提交

多种途径将客户问题提交为工单
提交到内部处理



1

等待受理

工单提交后状态变为等待受理
并通知内部



2

正在处理

受理人进行处理, 处理
结束后状态变化



3

4



6



5

流程关闭

客户确认, 该工单流程关
闭并进行记录和统计

处理完成

最终处理结束完成,
通知客户结果

内部流转

如果还需其他人处理, 则
工单会在内部多次流转

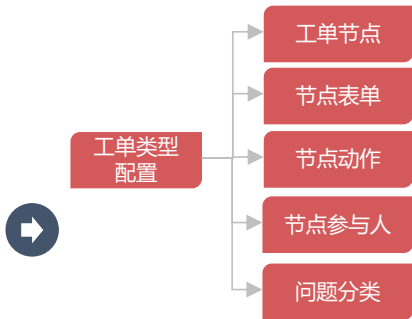
工单处理井然有序, 且过程中的处理情况、流转过程、解决时效都有详细的记录。客户可以实时获取到解决进度, 客服对工单的处理过程了如指掌。

工单应用场景-客服受理业务



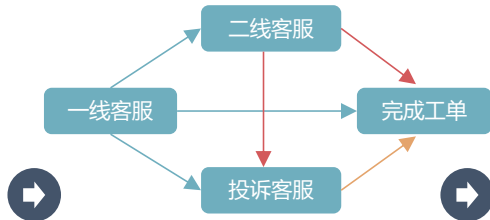
客户来电

- ✓ 客户拨打服务号码，连接到呼叫中心



工单录入

- ✓ 通过自动化任务实现工单智能分配，无需手动领取工单，实现业务流程自动化
- ✓ 自定义菜单定制工单列表，展示所需要的工单字段信息，并对不同角色的账号进行差别授权



工单流转

- ✓ 工单分配给全国多个职场的多线客服（一线客服、二线客服和投诉客服等，包括电话坐席和在线坐席），职场分散、员工人数多



满意度评价

- ✓ 工单完结后，系统主动推送满意度评价给用户进行评价

从来电咨询到客户信息录入、工单流转、满意度评价，提供整套客服中心解决方案。

客户管理



开拓客户，精兵简政

精细化客户管理，准确把握客户需求



高度自定义

- 自定义各种类型字段
- 自定义表单排版
- 自定义客户列表



客户信息记录

- 关联工单、订单、通话记录、聊天记录等
- 记录客户所有变更信息



权限精细控制

- 上下级控制，上级可以查看和处理下级的数据；
- 控制部分字段修改查看权限；
- 来电咨询的客户，可使用数据查看权限

应用场景-销售任务管理

线索客户

销售通过展会、网络、电销等多种方式，获取潜在客户信息，放入客户公有池生成线索



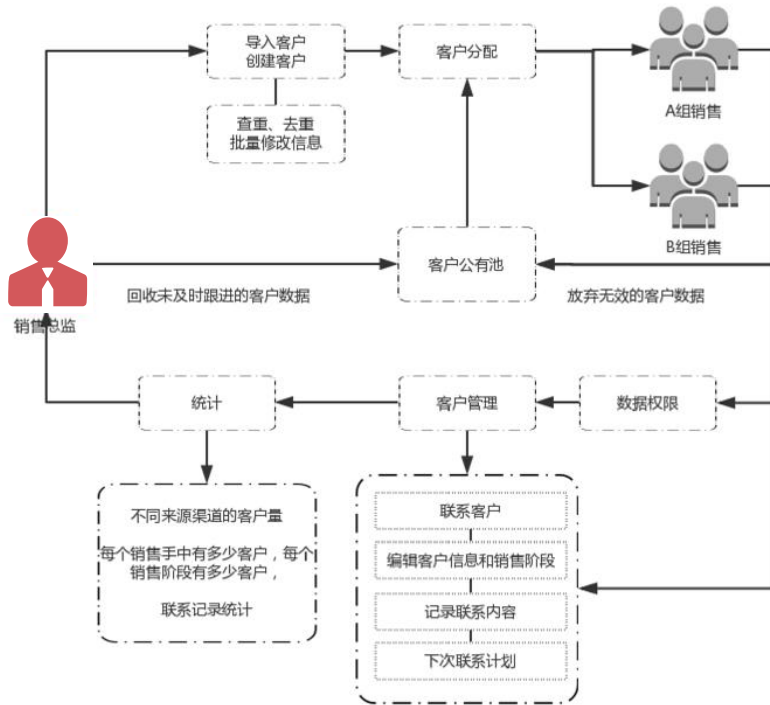
客户管理

销售管理层将潜在客户分配给其他销售人员，由销售人员联系客户，介绍产品并不断跟进，直到达成成交。

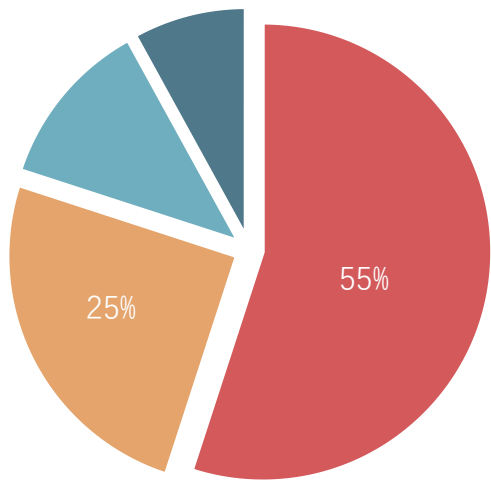


销售统计

对客户信息进行数据统计，可按来源渠道、销售人员、销售阶段、联系记录等统计客户信息，缩短销售周期，查看员工跟进效率，预测销售趋势



质检管理



质检

参考呼叫中心COPC标准，设定关键性非关键性，严格控制所有考核项的评定标准

录音抽检

对呼叫中心录音和聊天内容进行质检，对对话中的问候语，关键话术等进行质检

自定义规则

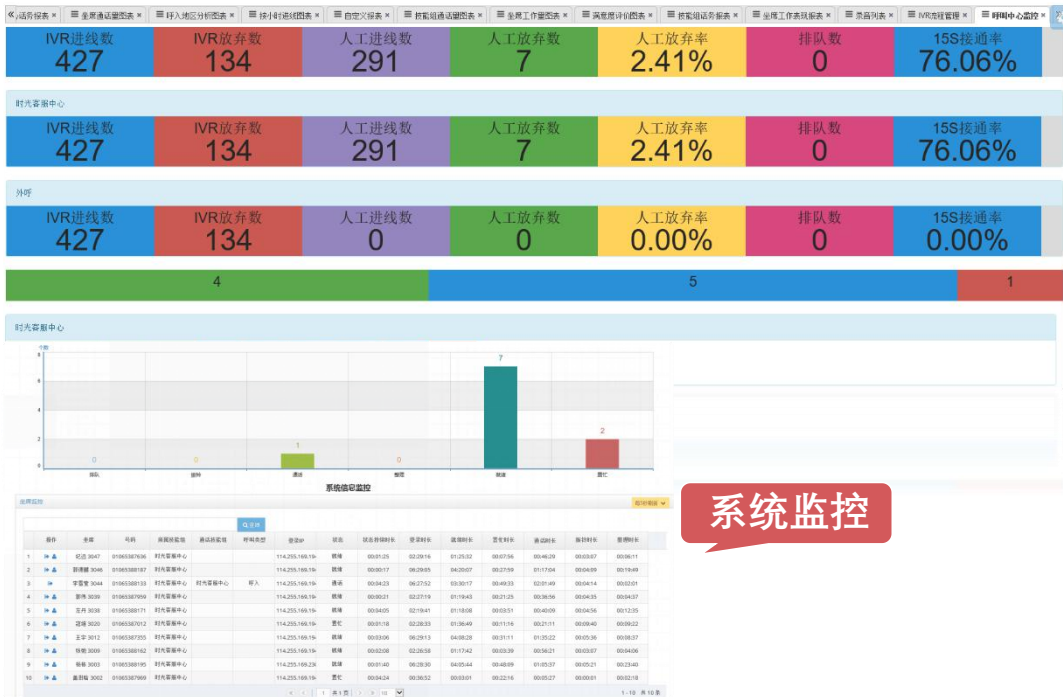
可以自定义质检关键项和质检非关键项
质检非关键采用打分制度

质检分析

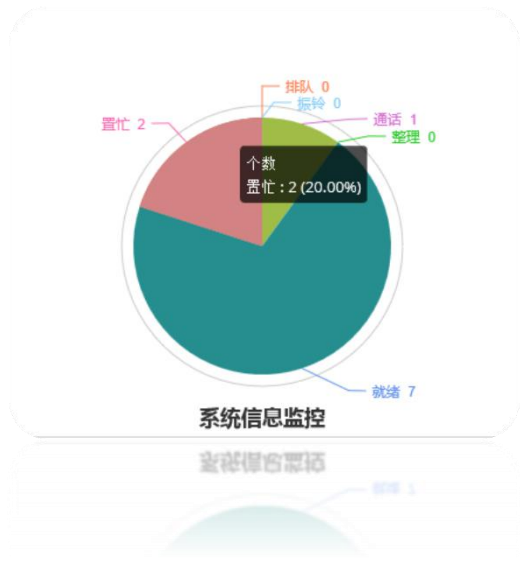
分析坐席对知识的掌握情况，为培训指导方向

监控

实时监控：坐席的状态、技能组的状态、职场的工作情况等



系统监控



系统信息监控

蓝花塔客服系统

就绪 1

自助语音通知

系统自动发起呼叫，通知用户



语音DM

适用行业：餐饮、家政、酒店、代驾、票务等

自动语音预定/核实

产品优点：

- 海量并发能力
- 响应迅速
- 实时反馈



主要作用于O2O业务，实现B2B或B2C之间的语音信息发送及反馈。
客户通过APP、网页在线下单，或者企业发起核实请求后，系统自动电话通知商家或个人，播报订单或需要核实的内容，商家或个人通过按键确认并反馈信息，需要时可以一键转接

适用行业：票务、团购、金融

卡券验证

产品优点：

- 降低成本，全程自动化拨打，免除呼叫方的人工成本
- 支持海量并发，满足大量客户同时在线操作
- 安全稳定可靠，电路连接更加稳定，不受移动终端互联网环境限制



主要应用于团购券等卡券的电话验证，个人信息自助语音查询，电话语音自助订票，并可拓展应用于电话支付等场景，无需任何硬件如POS机投入

语音DM

适用行业：餐饮、家政、酒店

语音验证码

产品优点：

- 不会受运营商限制导致验证码获取失败，优于短信验证码
- 及时反馈接听情况，提高效率
- 支持海量并发，批量呼叫客户



适用于各类需要客户获取验证码的场景，并可以拓展为语音短信按键确认是否接单，需要时可以一键拨通预订客户的电话

语音DM

适用行业：家政、代驾、房产

语音验证/监控警告

产品优点：

- 降低成本：全程自动化拨打，免除呼叫方的人工成本
- 及时应答：确保信息传达给被叫方
- 通道稳定：不会像文字短信一样出现延迟等问题
- 相应迅速：与监控系统对接，发生故障时直接呼叫相关人员，保证故障第一时间得到处理



实现B2B或B2C之间的语音信息发送，系统自动拨打商家或客户电话，播报语音信息，代替短信通知；也可以用于企业内部监控，达到触发条件时立即呼叫相关人员，第一时间掌握告警信息。

适用行业：家政、酒店、餐饮等服务性公司

主动服务满意度调查

产品优点：

- 提升企业形象和品牌，进而提升订单
- 督促内部管理，提升企业服务质量



根据企业每日呼入的电话，系统自动抽样外呼跟踪客户服满意度。并对数据进行实施的分析和统计。

隐私号码业务

帮助企业保护用户与坐席的隐私



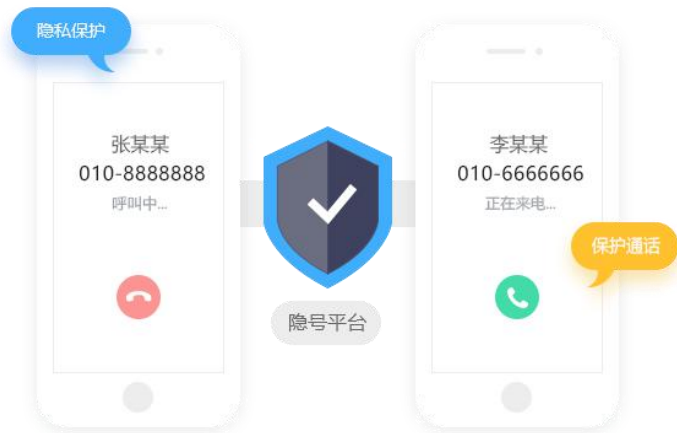
隐私号码业务

适用行业：代驾、物流、餐饮、酒店等

隐私保护通话

产品优点：

- 呼叫的整个过程，呼叫双方的号码对方均不知道，保护隐私、防止泄密
- 全程录音保存，通话时间节点信息保存，录音清晰、话单详尽



A和B之间联系，隐藏双方的真实号码，用第三个号码互相之间建立连接。

隐私号码业务

适用行业：家政、代驾、房产

APP双呼

产品优点：

- 企业可以获得完整的通话记录详情以及通话录音
- 客户体验良好，系统主动呼叫客户，承担呼叫费用
- 隐私保护，来电显示号码灵活，保护通话双方的隐私
- 海量数据统计，帮助中间企业自动获取相关数据



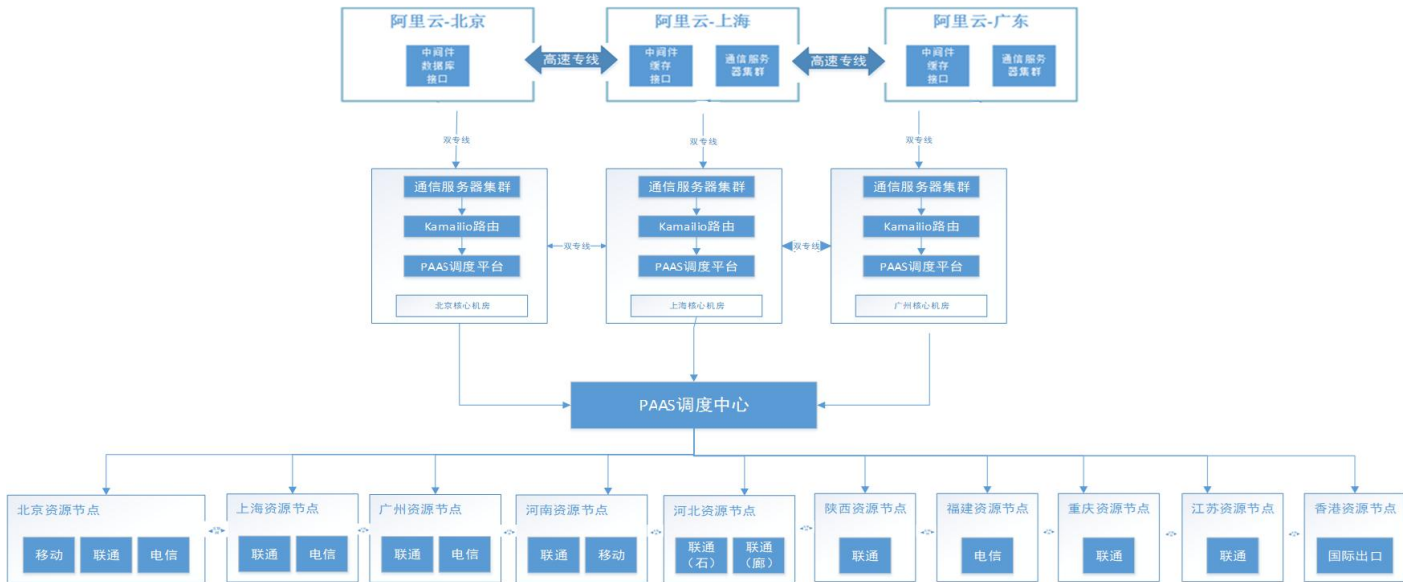
企业先后呼叫客户与服务人员，如家政阿姨、代驾司机，帮助双方建立通话。

平台优势

高可用 高性能 大容量



高可用的智能通信网络



平台优势

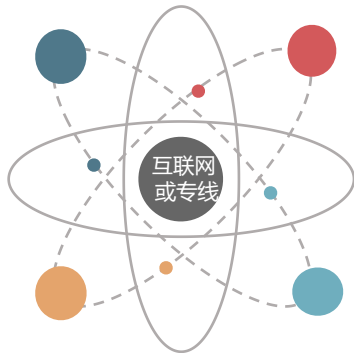
高可用的智能通信网络

自建IDC智能通信机房

自主PAAS通信调度中心

24小时不断监控

10个资源节点相互备份



机房容量

每个智能外呼机房拥有独立的多运营商中继、宽带资源和服务器资源，机房内设备实现负载均衡，不间断提供服务。

机房件的负载

每个智能外呼机房通过互联网专线的方式互连，在发生意外故障或运营商线路出现异常时可自动路由至其他可用机房。

平台优势

支持大量并发呼叫（峰值可达 **1900**），满足大业务量的客户需求，保证每一通电话都得到最快响。此外也可满足企业在紧急情况发生时及时批量对客户发起语音告知，优化客户体验，避免大面积客户投诉。

大容量并发能力

安全机制

接口中包含密钥机制，保证双方数据的安全性。

接口服务性能卓越

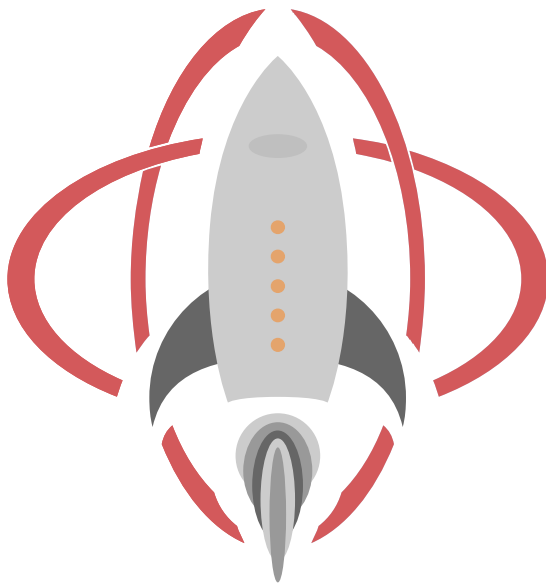
接口每秒处理事务**2000**次，在超限后会自动负载至备份服务器，确保高可用不间断提供服务。

固定资源+动态资源互补机制

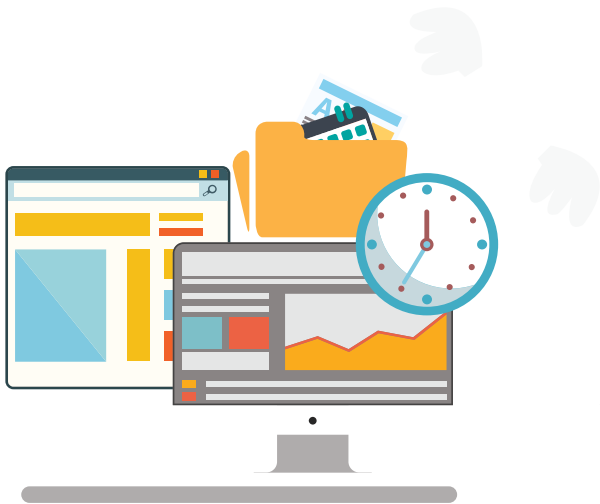
根据合同设定初始线路资源，在资源超限情况下会透支使用共享线路资源，双方协商后可转换为固定资源，确保客户外拨任务正常运行。

TTS资源动态共享

我司采用业界领先的TTS（文本合成语音）服务商为我司量身定做的负载分摊式的语音合成服务，保障动态文字语音合成迅速完美。



平台优势



实施简单，替代人工重复工作

帮助企业建立客户与商家的桥梁，由系统自动完成订单预订、商家确认等业务，而无需中间企业投入人力资源进行转述与协调，效率更高，成本更低。被叫方根据语音内容进行电话按键交互，企业可以通过HTTP接口接收到按键情况，并进行后续处理。

非接口应用

- 提供标准系统，建立外呼任务→选择外呼流程→导入外呼数据→系统自动外呼→完毕

接口应用

- 采用http-rest轻量级开发接口，开发便捷。
- 通过接口设定外呼任务，数据推送至智能通信服务端，系统拨打数据，客户获取或系统推送拨打结果给客户。

平台优势

降低成本，实时监控

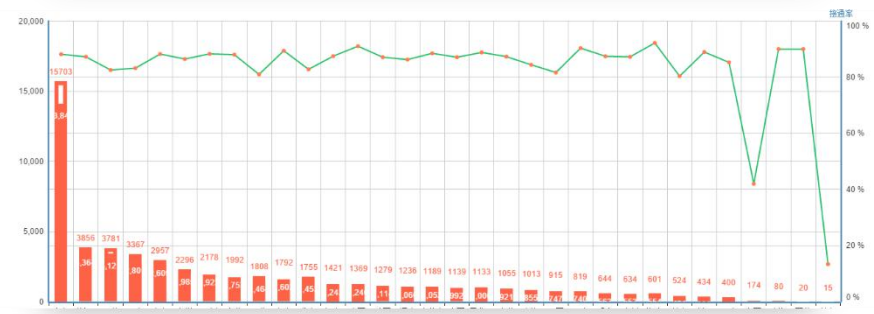
- 客户只需要支付通信费，即可完成简单人工服务，完成业务的数量不再以人数作为限制，有效降低人力成本
- 接通率与任务可监控，确保服务及时有效

按企业接通率统计

统计开始时间: 2015-10-10 统计结束时间: 2015-10-10 项目名称:

各个企业接通率列表

序号	项目名称	总数量	接通数量	未接通数量	接通率
1	ttt语音项目	0	0	0	0.00%
2	验证码项目	0	0	0	0.00%
3	固定语音项目	0	0	0	0.00%
4	核对病态	10152	9315	837	91.76%
5	预约订单	4904	4445	359	92.53%
6	取消订单	113	58	55	51.33%
7	取消订单2	71	65	6	91.55%
8	预约订单2	1182	1107	75	93.65%



谢谢!