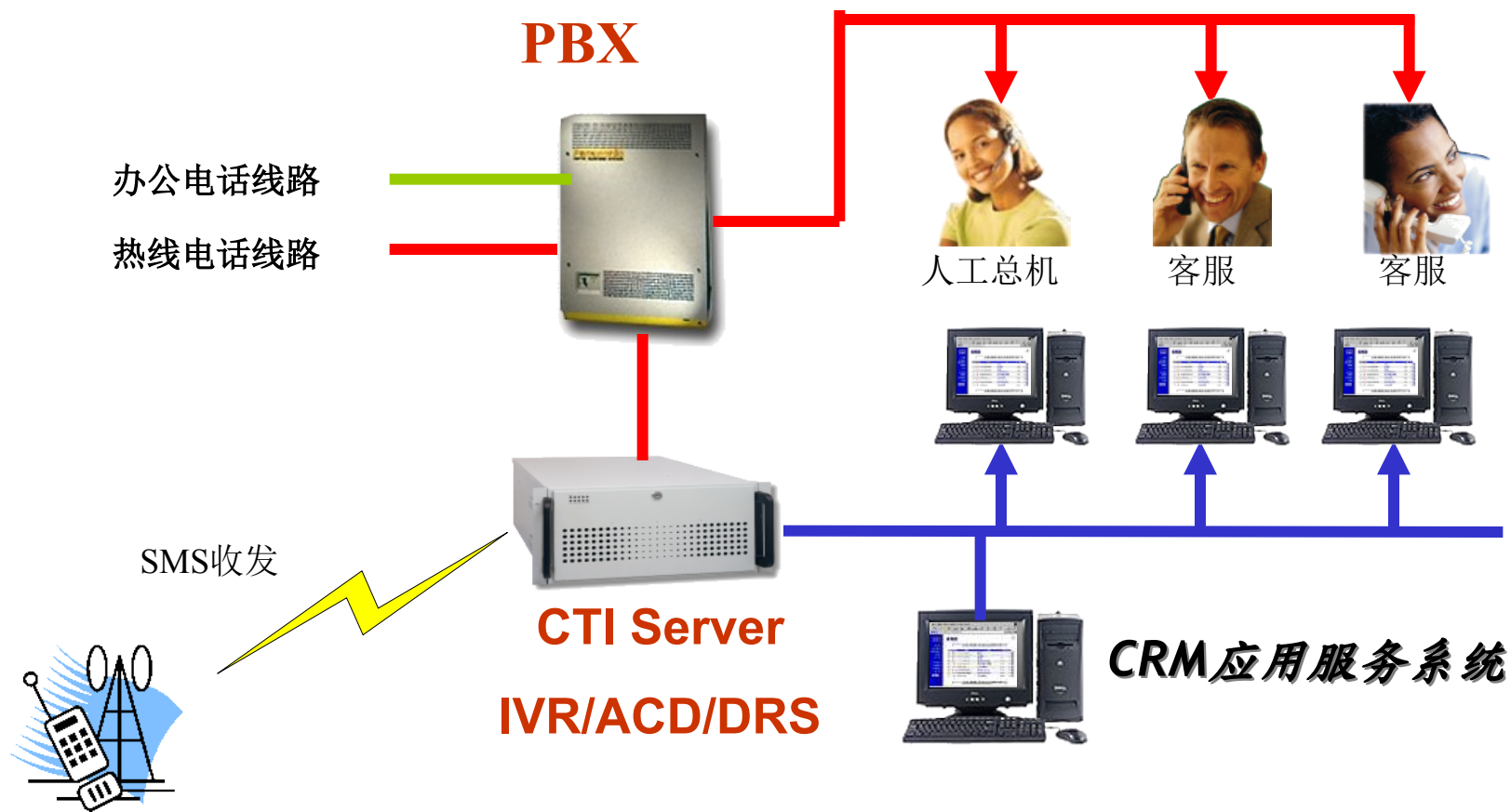
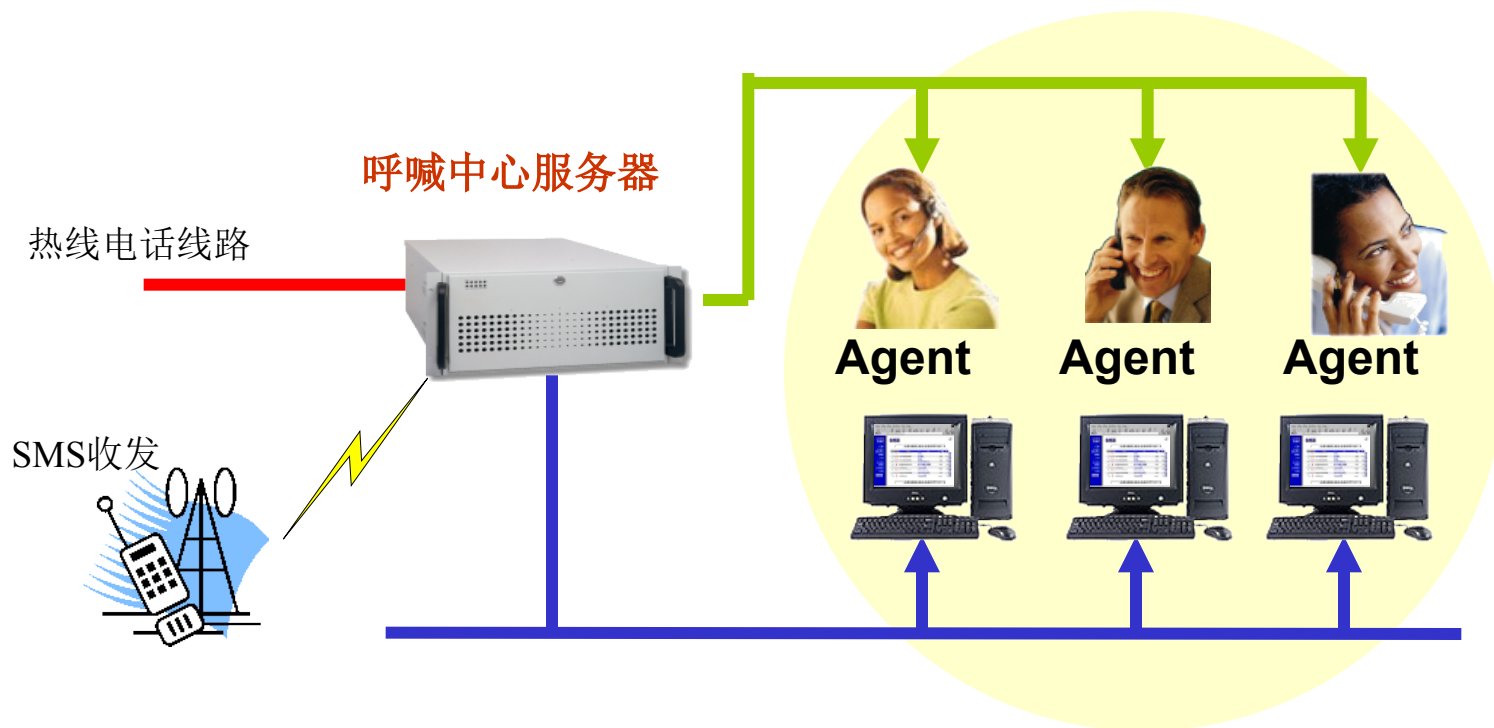


与企业已经有PABX整合的呼喊中心1

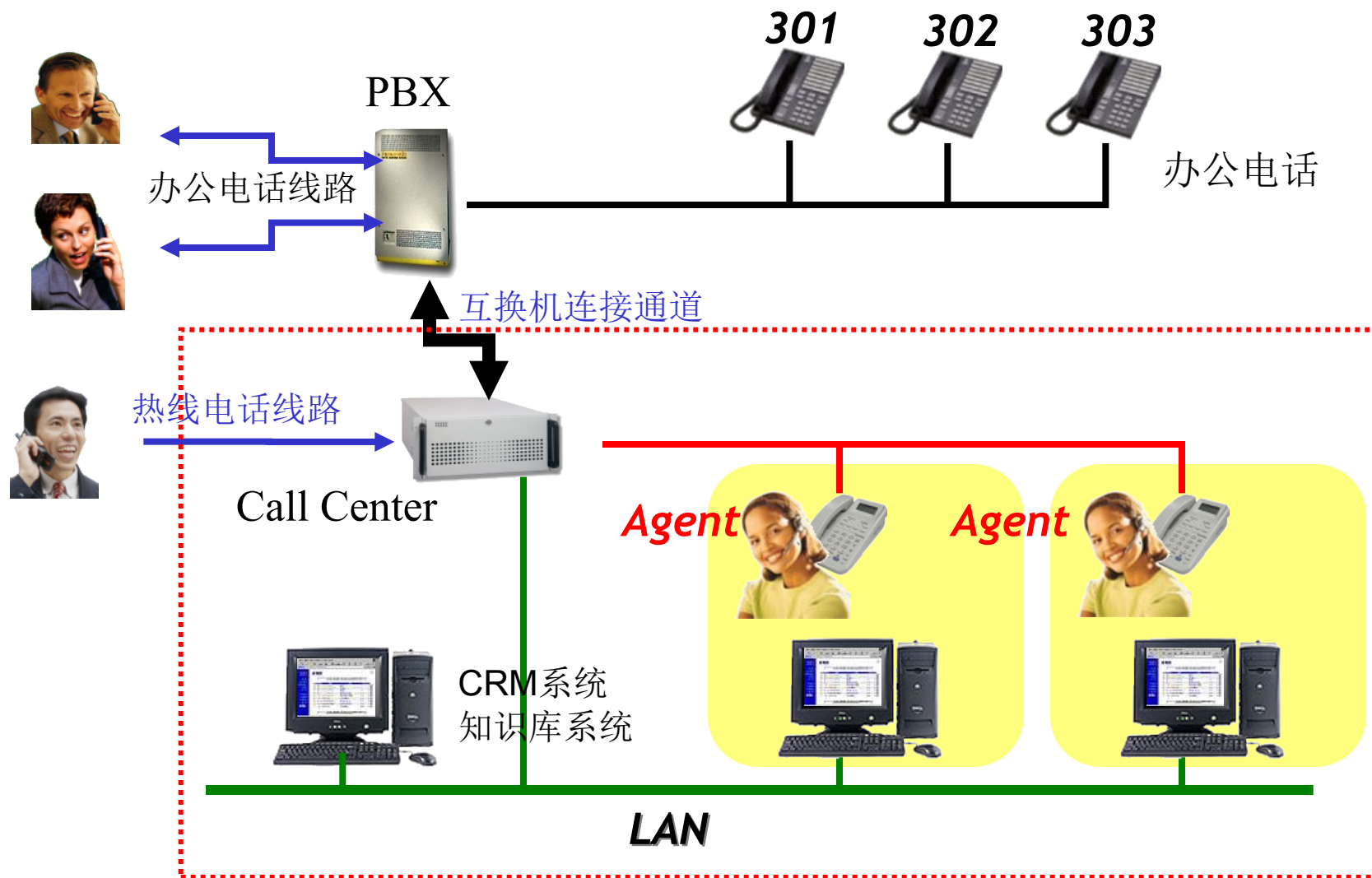
全部电话线路全部进入PABX,任何非特服号线路转接给坐席,都可弹出来电信息
因为特服号进互换机,需要对互换机进行尤其设置,以使得该电话直接由客服呼喊中心响应

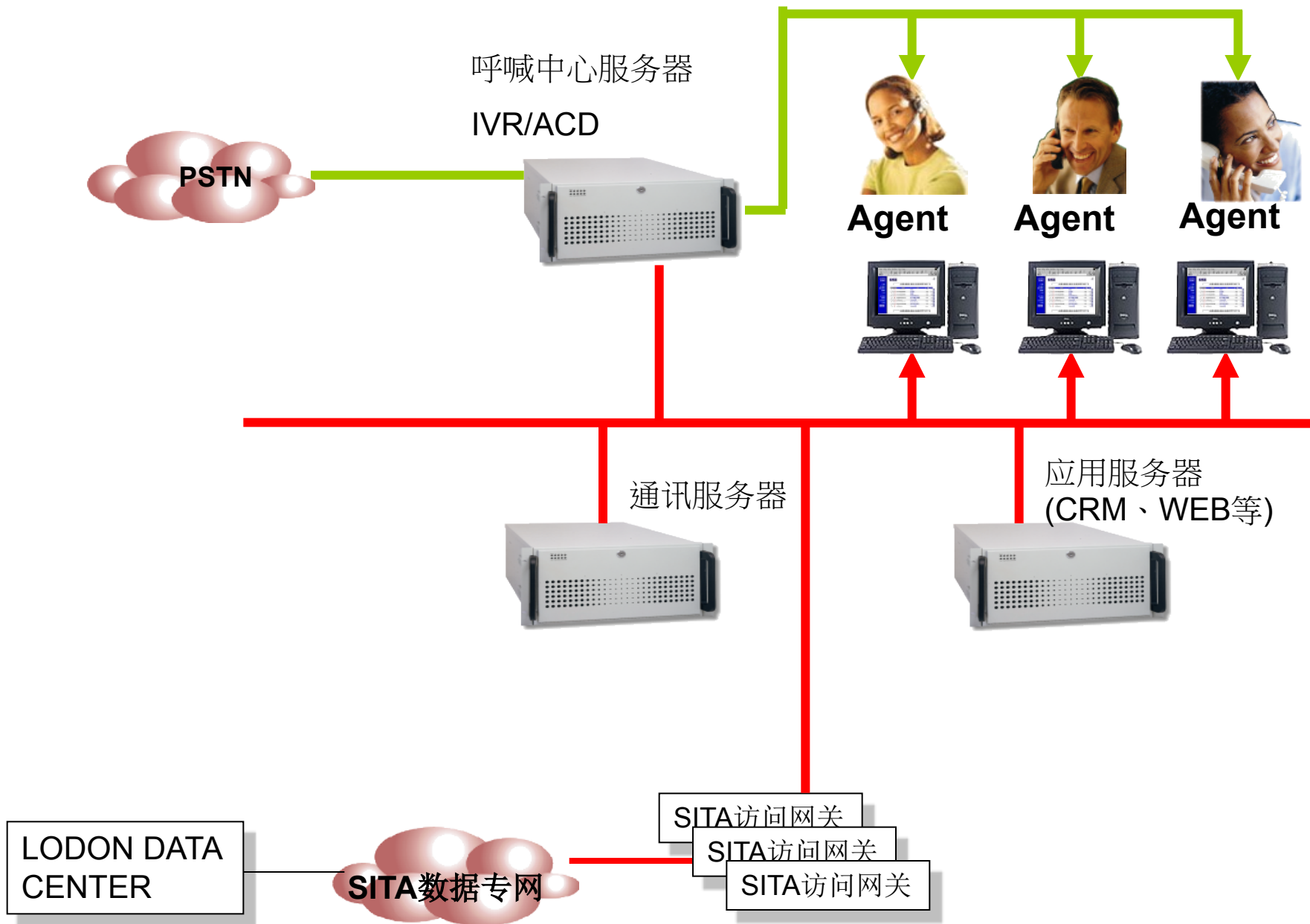


一体化呼叫中心



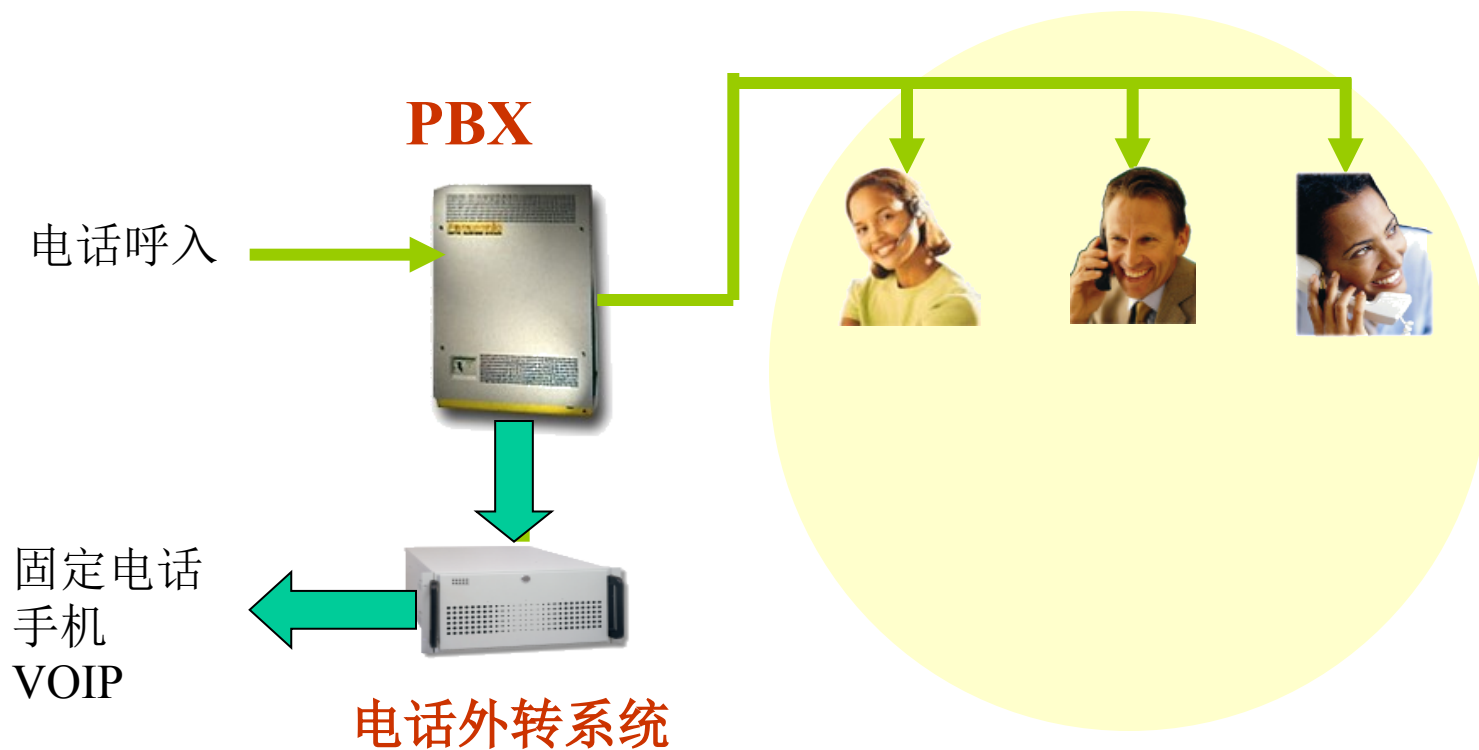
与企业已经有PABX整合的呼喊中心2



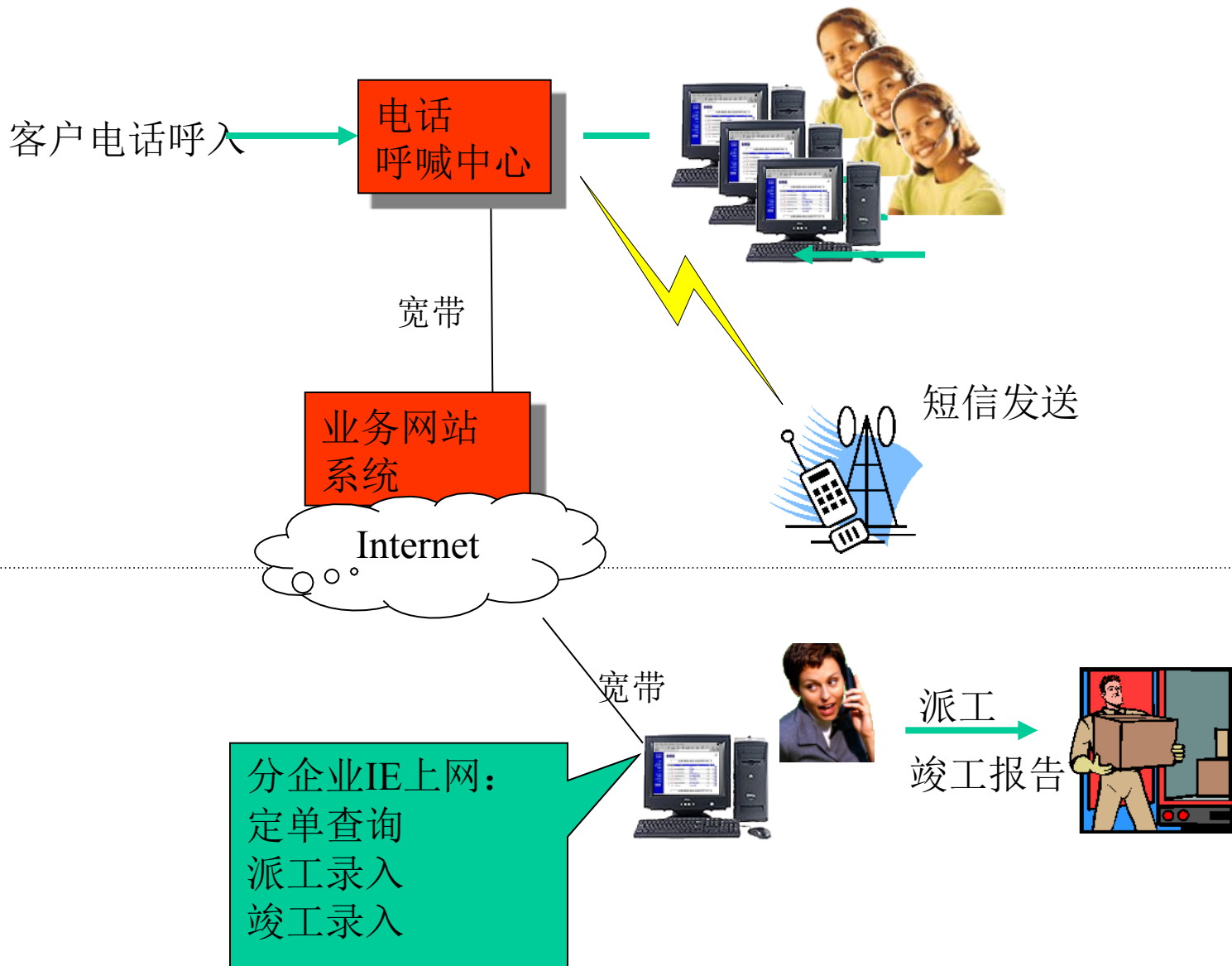


电话外转系统

与企业PABX整合,响应来自AA或者内线分机转入,并根据预设之外拨号码拨号,在系统内连接外拨线路及拨入线路。



分散式快递呼喊中心系统



USB MINI呼喊中心



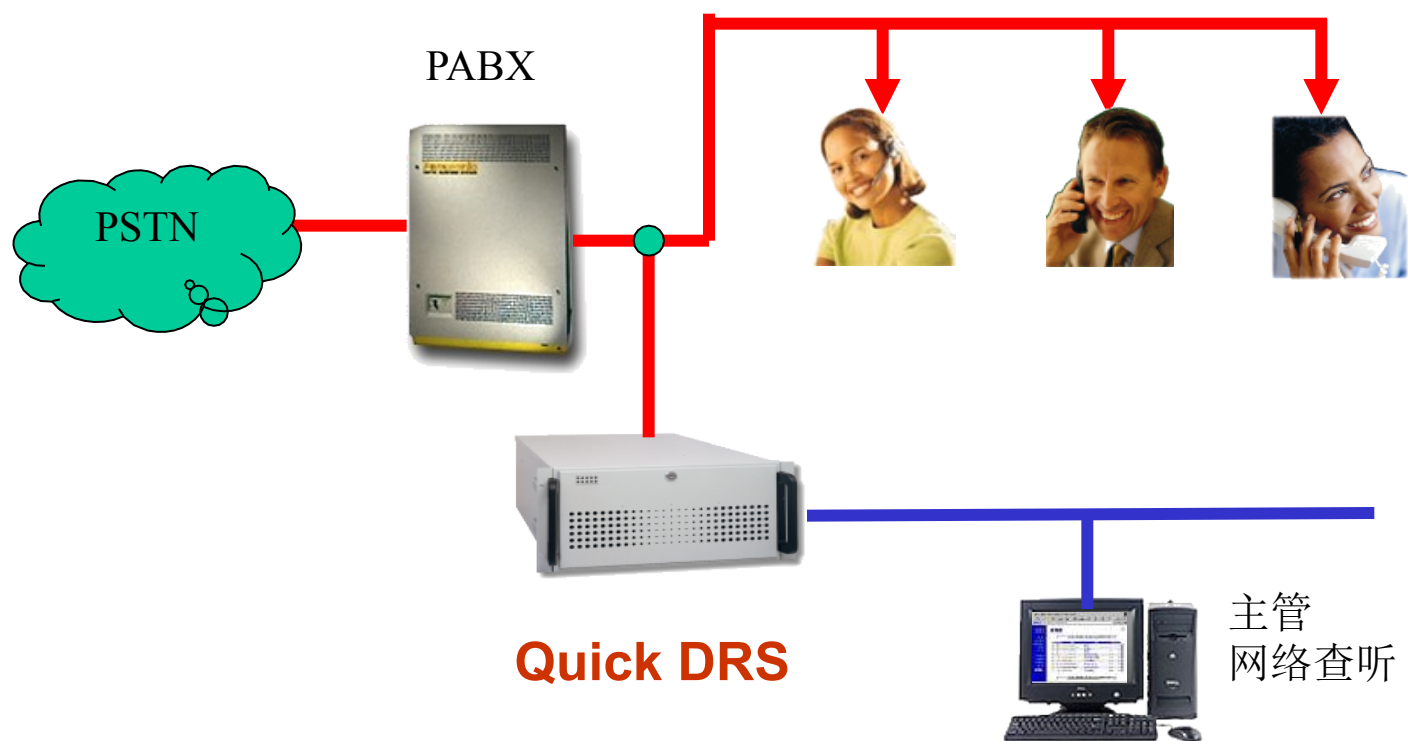
虚拟办公室

线路设置：进线接入CTI服务器，

1. 自动播报欢迎词，或直接排队进入人工话务员
2. 假如话务员忙线，自动提醒等待，空闲立即接入
3. 话务员响应，屏幕弹出相应企业信息及欢迎词提醒，显示该企业员工列表，点击该员工，即做转接



Quick DRS电话录音系统



宅急送物流IVR导航

欢迎词

导航词：人工服务请按1，货单查询请按9，

等待客户按键

9

请输入10位货单号码

检验订单

订单号
码

订单状态播报

重新播报

结束

1

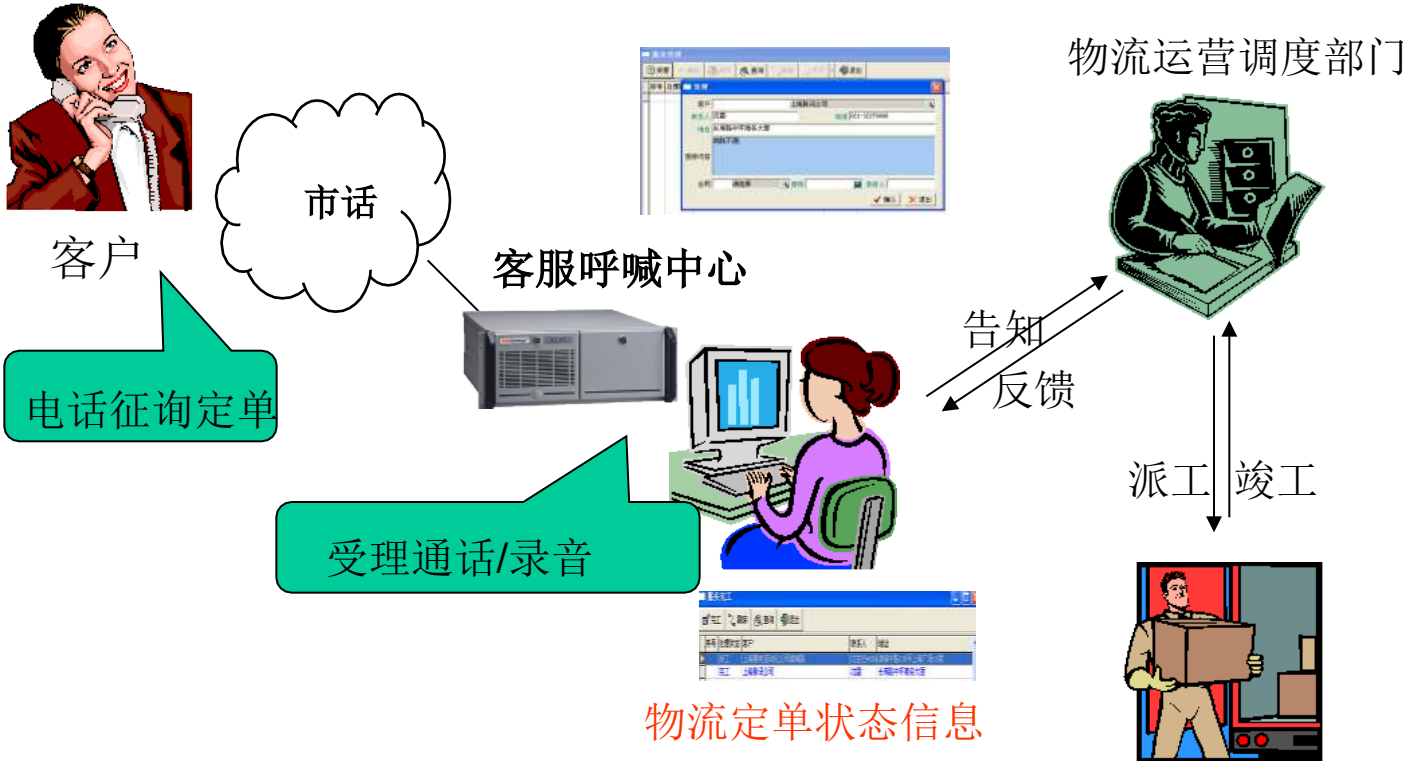
转接人工座席

转接成功通话

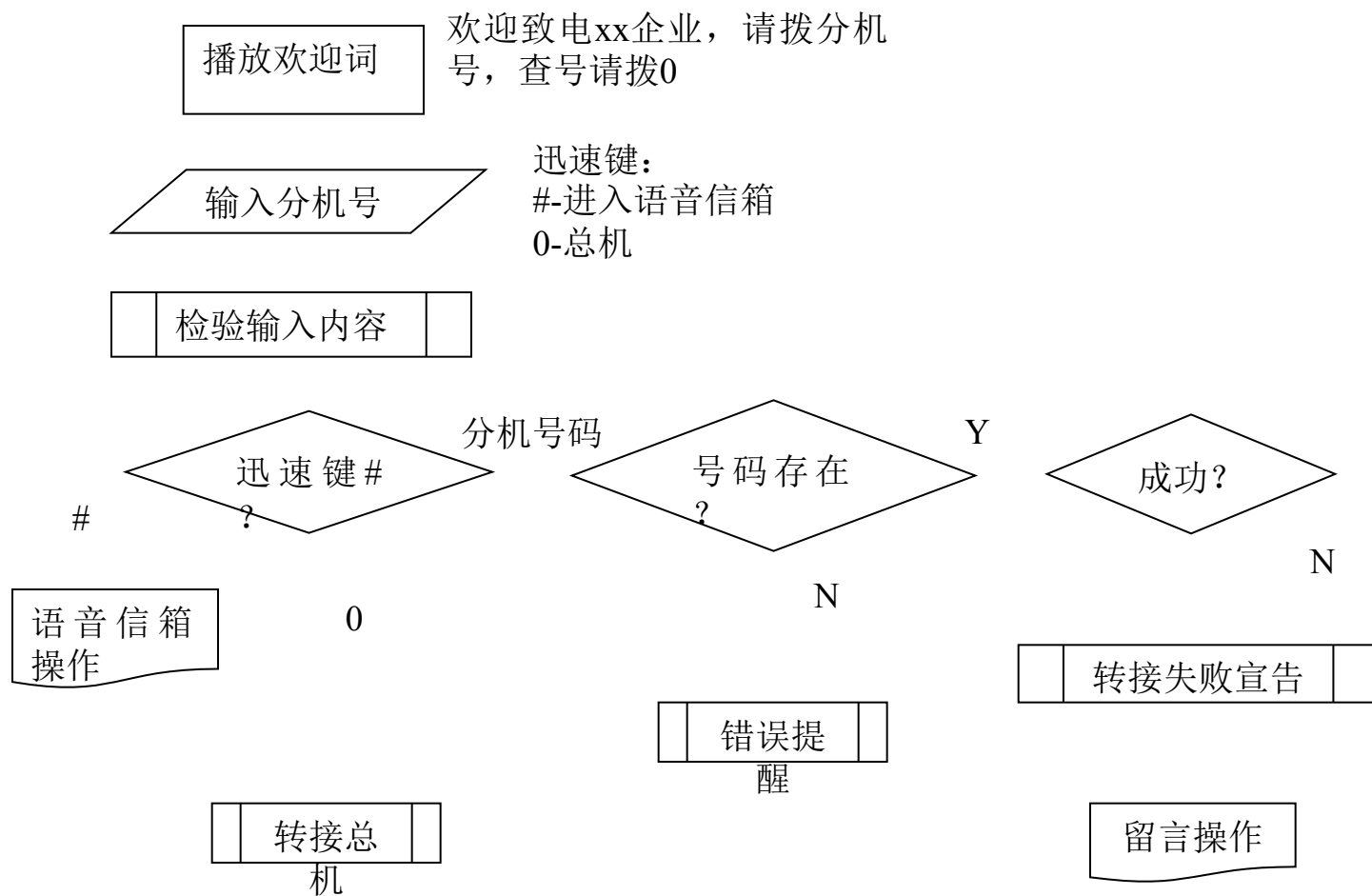
转接失败
留言或者等待

结束

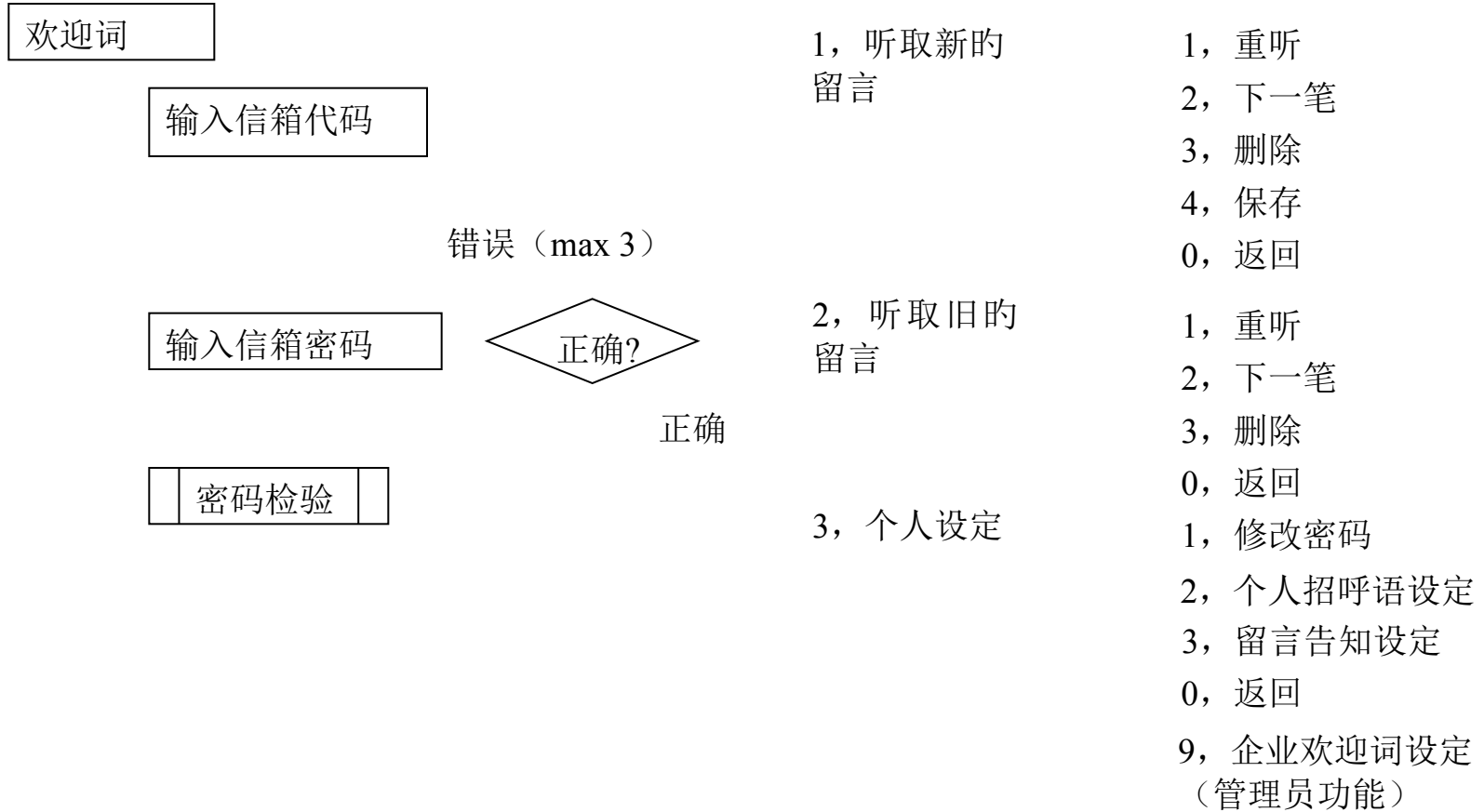
宅急送定单受理流程



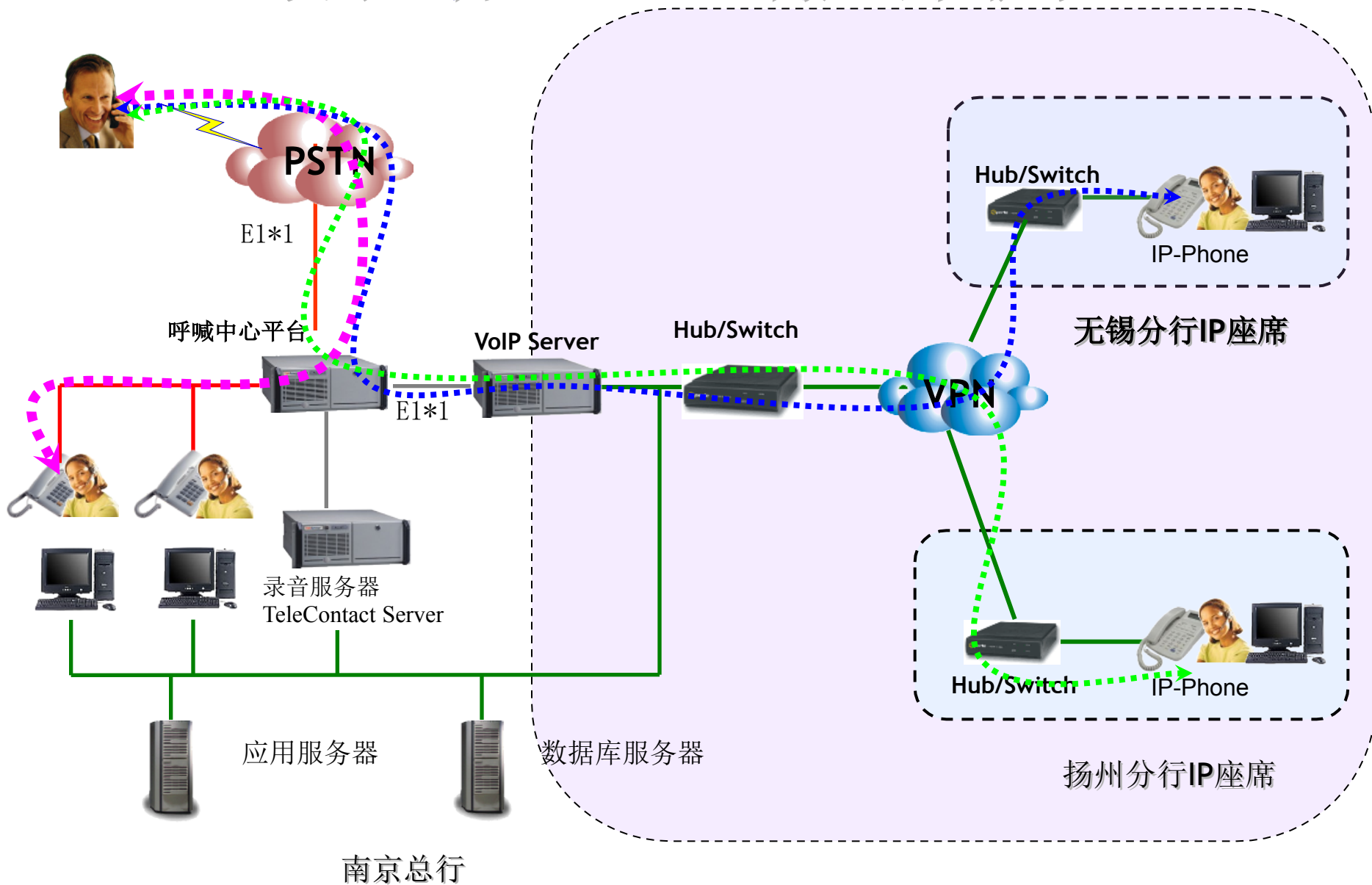
自动总机流程



语音信箱操控流程



江苏建行：IP远端座席扩充



电信一站式服务语音信箱及录音

内外线通道一一相应
呼入无人接听时提醒
摘机提醒留言
通话过程按键录音



基于企业CENTREX线路的 呼叫中心系统

电信局端 WAC 交换网络

热线电话
线路组1

热线电话
线路组2

办公电话线路

TeleContact
呼叫中心服务器



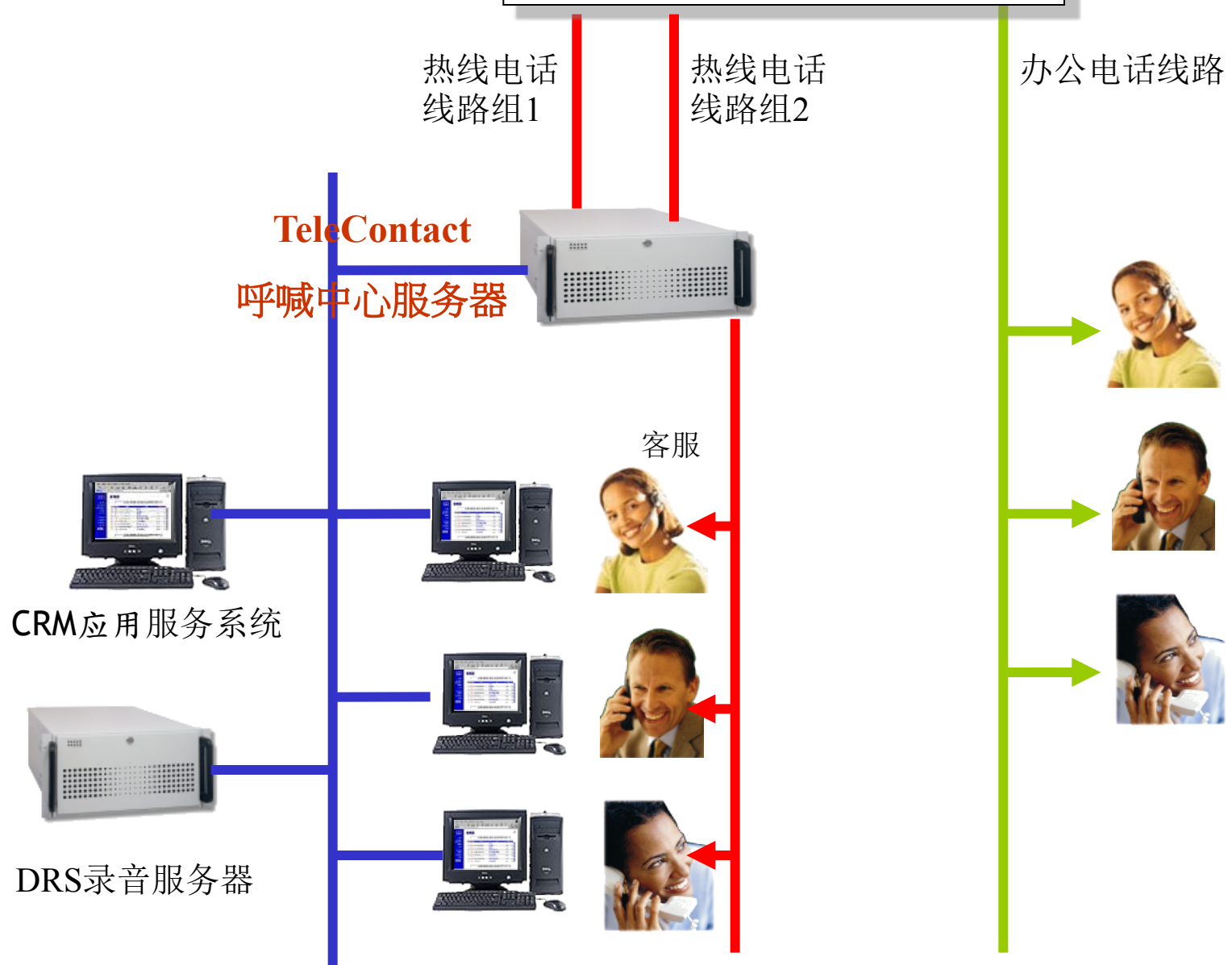
客服



CRM应用服务系统

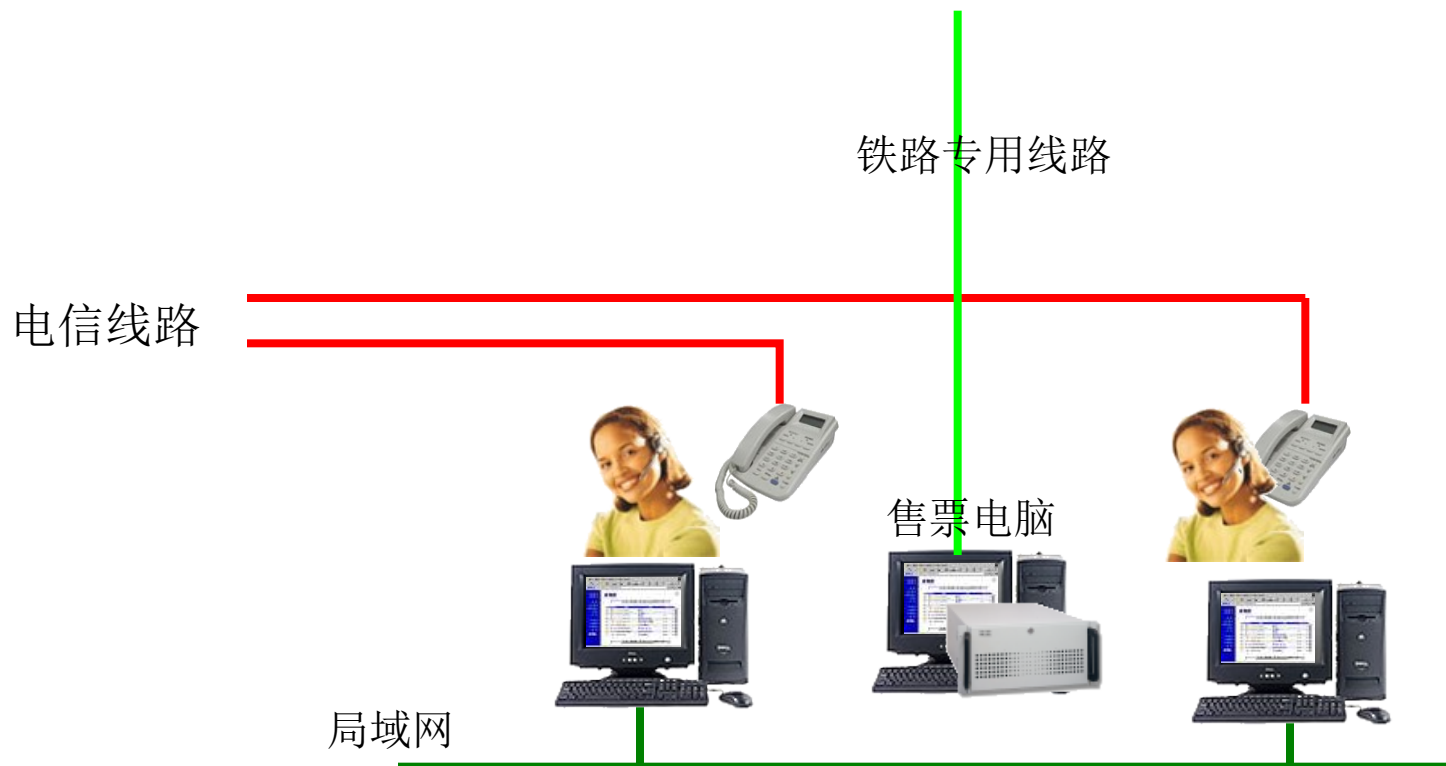


DRS录音服务器



铁旅售票作业现状

客服人员接听电话
查询车次信息
使用售票电脑出票



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/348133077065006130>