

---

# 电话服务中心系统 解决方案

---

---

## 索引与目录

一、项目分析 .....	3
二、客户服务中心概况 .....	3
三、shCBcc2005 系统简介 .....	4
1. 系统主界面 .....	4
2. 参数设置界面 .....	5
3. 系统详细说明 .....	7
四、系统结构 .....	8
1. 客户服务中心工作过程 .....	8
2. 客户服务中心系统结构 .....	12
五、系统功能 .....	13
1. 自动语音应答 (IVR) .....	13
2. 智能选择座席 (ACD) .....	13
3. 自动传真功能 (IFR) (可选) .....	13
4. 人工座席应答 .....	14
5. 来电号码的显示与客户资料的自动弹出 .....	14
6. 客户资料的电脑查询与录入 .....	15
7. 查询统计 .....	15
8. 预留电子商务处理接口 .....	15
9. 多路数字录音系统基本功能 .....	15
10. VA 多路语音信箱系统基本功能 .....	16
11. 系统配置 .....	16
六、技术支持及售后服务 .....	16
1. 服务追求 .....	17
2. 说明文档 .....	17
3. 技能培训 .....	17
七、其它相关说明 .....	17
部分内容因项目要求不同而有所不同。 .....	18
1. 系统的管理方法 .....	18
2. 工作环境 .....	18
3. 工程实施 .....	18
3.1 工程特点 .....	18

---

---

3.2 实施人员 .....	18
3.3 实施步骤 .....	18
4. 系统割接.....	19
5. 系统开通的准备条件.....	19
八、附录 .....	19
版权申明 .....	19
商标 .....	19

---

---

## 一、 项目分析

该电话购物系统设计为20条模拟中继线，配置4个人工座席服务，4路传真资源。

**实现任务：**1、所有数据库中的用户均可通过电话进入本系统自助购买系统提供的商品，以及预定商品、帐户查询、已购买商品物流状态等等，主要由IVR、TTS来引导购买流程和实时信息交互。配合中心数据库保存、查询相关数据。2、人工座席，当客户使用中有问题即可按键选择进入人工服务，由座席人员处理客户的要求。3、传真文件服务，所有使用传真机呼入用户可以按键选择索取传真文件，系统实时发送到用户传真机。4、电话转接服务，用户故障申告，直接将用户电话转接到用户所在地区最近的办事机构服务电话上。以快速解决用户故障问题。

## 二、 客户服务中心概况

早期的客户服务中心实际上就是今天我们常说的热线电话，通常公司指派若干经过培训的业务代理专门负责客户的订购、咨询与投诉，顾客只需拨通指定的电话就可以与业务代理直接交谈。这种服务方式可以充分利用业务代理的专长，因而在提高工作效率的同时大大的提高了顾客服务质量。然而，随着业务量的不断扩大，原有的客户服务中心越来越难以满足客户的要求；与此同时，技术的飞跃发展向人们提供了更快更好的现代化通讯和信息处理手段，人们迫切需要一种能与技术发展保持同步的客户服务中心。

充分的利用电信资源与计算机技术的客户服务中心，为客户与公司的交流创造了前所未有的高效通道：

- ◇ 拨入客户服务系统的客户，首先由自动语音应答导航：“您好，欢迎您使用……”，客户听到的是专业播音员的录音，语音清晰、亲切，避免了由于业务员情绪不佳等因素对客户的影响。有利于减少投诉，提高企业形象。
  - ◇ 客户可按自己的意愿选择自动语音播报及人工座席应答；对于新客户可以选择自动语音播报，了解服务中心的业务情况、如需人工帮助可转入相关人工座席。
  - ◇ 对于大量重复性的信息可引导到自动语音播报系统，这样就可使业务代理从大量的重复性劳动中解放出来；从而可以减少人工座席数量，并为客户提供更专业，周到的服务。与热线电话相比，客户服务中心运营成本更低，服务质量更高。
  - ◇ 客户服务系统可通过自动语音播报与自动传真提供7×24小时全天候服务。
-

- 
- ◇ 呼叫路由采用智能呼叫分配（ACD）,由多种条件选择路由。
  - ◇ .....

### 三、shCBcc2005 系统简介

#### 1. 系统主界面



图例说明:



通道尚未加载流程



通道已经加载流程，但尚未启用



通道挂机空闲中



通道正接收到来电，振铃中



通道正摘机后拨号中



通道回铃中（等待对方摘机）



通道通话中





通道被保持（HOLD）中



等待通道挂机



通道正在收发传真



通道电话线已经断开



通道已经有座席员工通过座席电话机登录，并且当前空闲中



通道已经有座席员工通过座席电脑登录，并且当前空闲中



座席已经通过座席电脑登录，现在正暂停中



通道正在振铃中



通道正摘机后拨号中



通道回铃中（等待对方摘机）



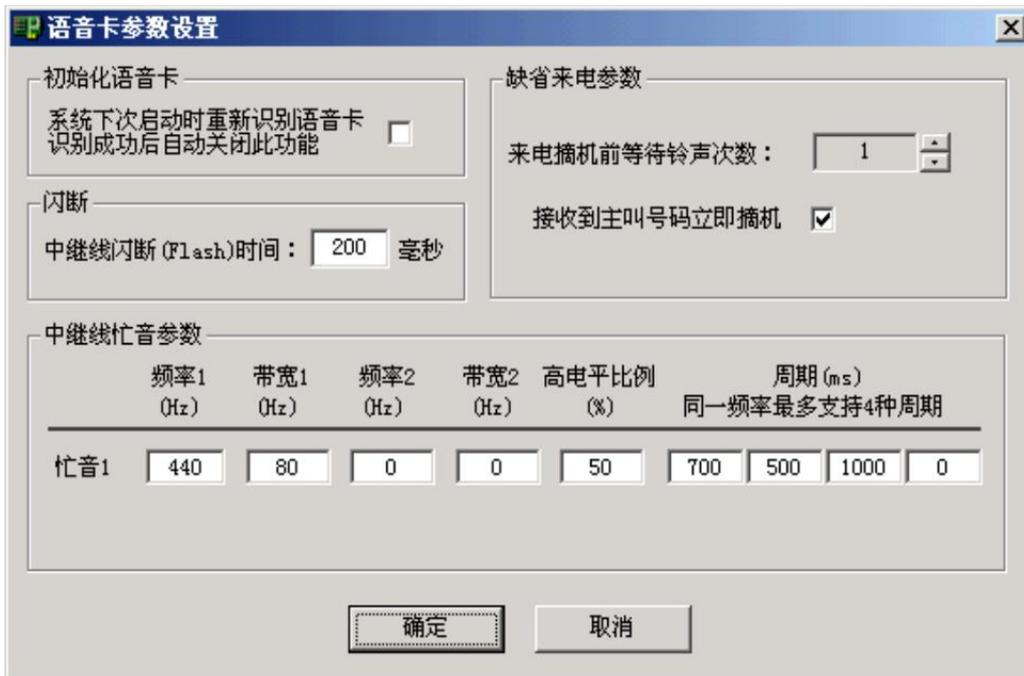
通道正在通话中

---



通道被保持 (HOLD) 中

## 2. 参数设置界面



---

**座席员工信息编辑**

**基本信息**

工号：

密码：

电话号码：

**座席权限**

- 座席班长
- 接听内部电话
- 接听排队呼入电话
- 代接电话
- 抓接ACD排队电话
- 播放录音文件
- 下载录音文件
- 手动启动同步录音
- 拨打内部电话
- 拨打市内电话
- 拨打国内电话
- 拨打国际电话
- 手动接收传真
- 下载传真文件
- 手动发送传真
- 监听电话
- 强插、强拆电话
- 强行注销其他空闲座席

确定 取消

### 3. 系统详细说明

请参见《电话语音平台—安装使用维护手册》。

---

## 四、系统结构

### 1. 客户服务中心工作过程

客户服务中心是集语音和数据为一体的综合性电话服务系统，如图 2-1 客户服务中心结构。客户通过客户端设备访问客户服务中心，客户根据自动语音导航，选择所需的服务；呼叫控制中心根据客户的输入信息，选择并控制呼叫路由，将客户的呼入连接到服务端。

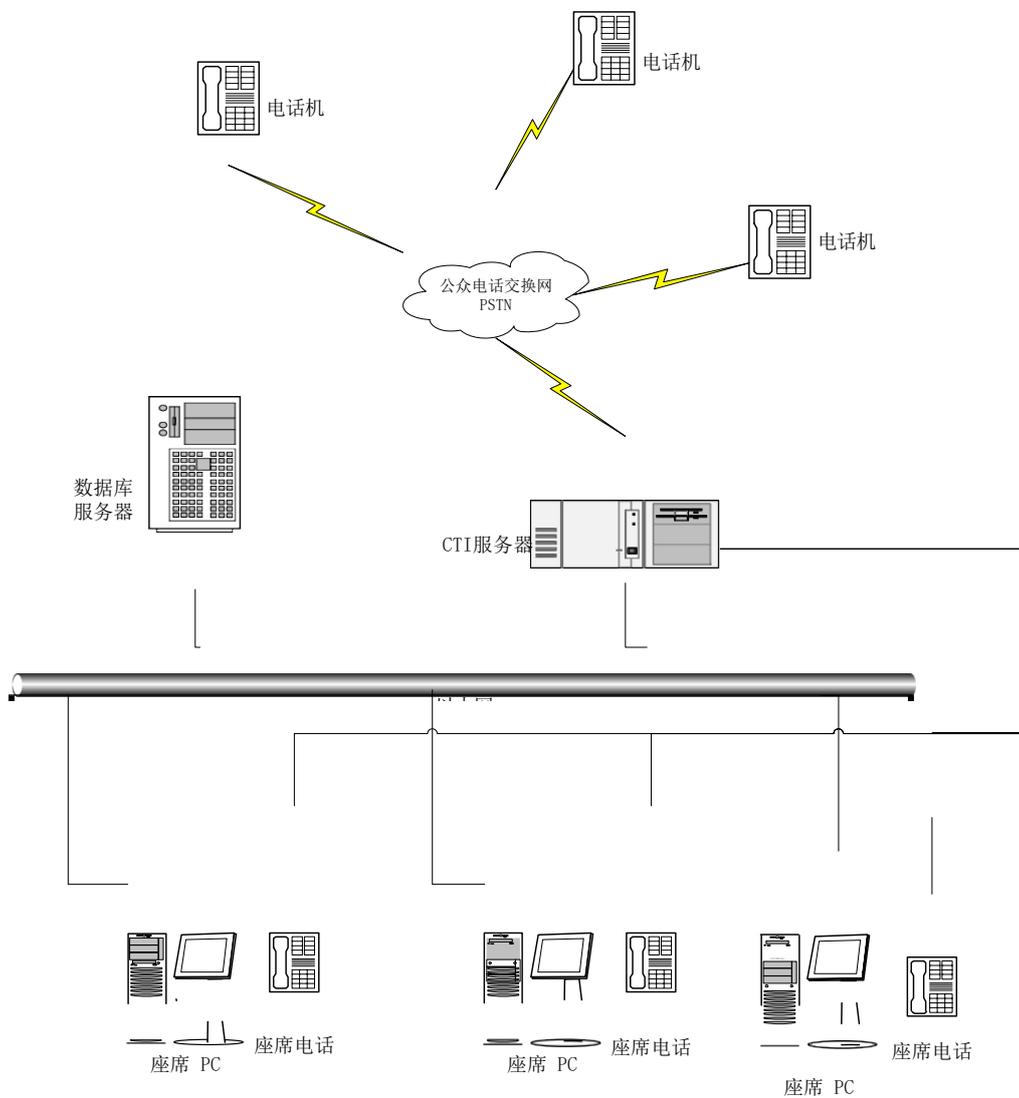


图 2-1 客户服务中心结构

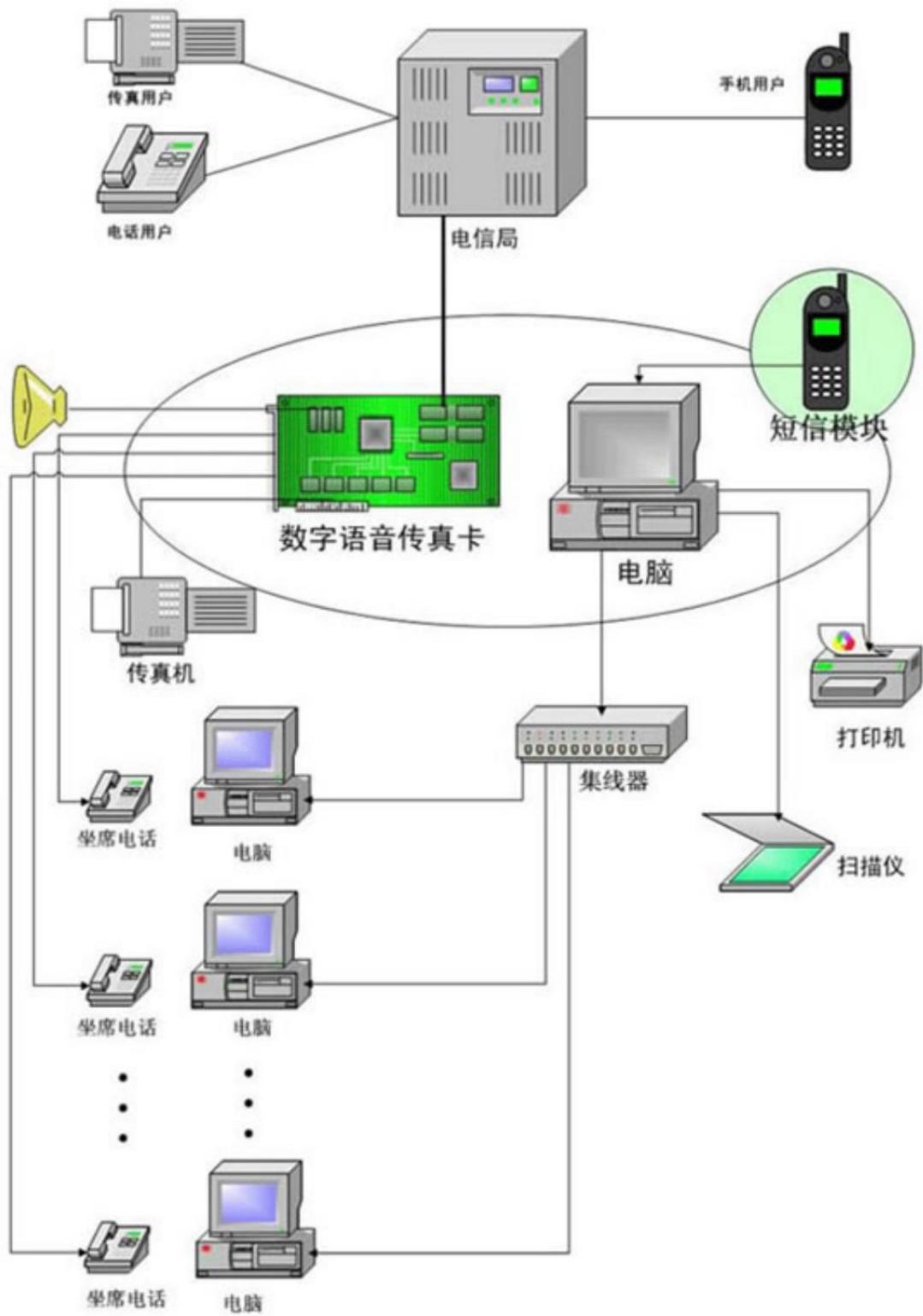


图 2-2 系统硬件结构

---

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/988064017117007002>