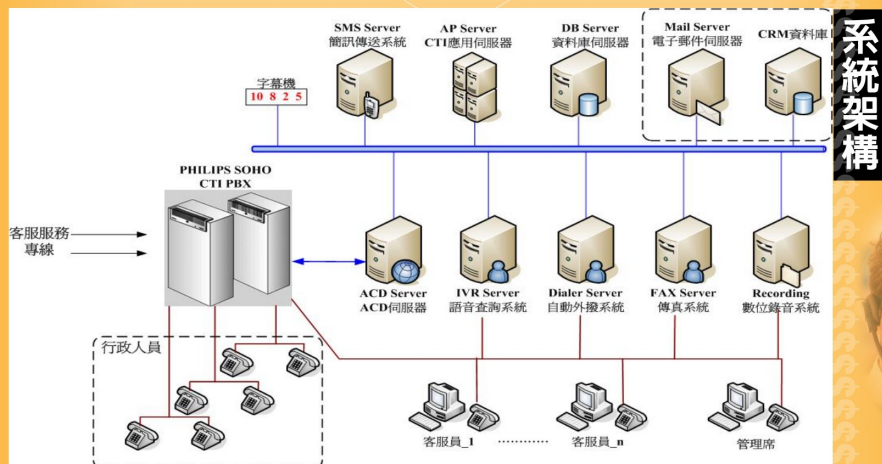


CALL CENTER

客服中心



系統功能

- ✓ 語音互動 (IVR : Interactive Voice Response)
- ✓ 自動話務分配 (ACD : Automatic Call Distribution)
- ✓ 傳真隨選服務 (FOD : Fax On Demand)
- ✓ 自動撥號 (Dialing)
- ✓ 客戶資料顯示 (Pop-up Screen)
- ✓ 語音信箱留言 (VMS : Voice Mail System)
- ✓ 系統監控管理 (MMC : Man Machine Communication)
- ✓ 話務統計分析及管理 (Report Manager)
- ✓ 線上錄音 (On-line Recording)
- ✓ 管理席 (Supervisor)
- ✓ Exchange/E-mail /Web Server
- ✓ CRM SQL Data base (Option)
- ✓ CS (Communication Server)



信祥股份有限公司
Comtel Technology Co., Ltd.

台北市115南港路三段52號8F
TEL: 02-2785-9733
FAX: 02-2785-9673
Http://www.comtel.com.tw

CALL CENTER

客服中心

系統整合

- ✓ CTI介面：具備以TCP/IP網路協定與CTI伺服器介接。
- ✓ 本系統需提供含Inbound、Outbound、Mail、Web Call Center之電腦電話整合分配運作與管理。
- ✓ 監控、記錄所有與客服中心相關之電話活動，包含其他分散之客服中心資訊。
- ✓ 管理員可動態即時調整系統各項設定而無需將系統暫停或重新啟動，系統於設定完成後即可使用新的設定組態進行作業。
- ✓ 資料與聲音同步傳送：當系統將電話轉接至值機席時，系統亦應同時將相關資料傳送至客服人員前端應用系統，以顯示在中文化畫面上(Screen Pop)。
- ✓ 彈性值機席次安排(Free Seating)：系統不需預設每位客服人員之座位，客服人員可於任一值機席以客服人員識別碼及密碼驗證登入，系統即能得知該客服人員現在登錄為何支分機。
- ✓ 本系統可顯示使用對於每個小組(Group)全組客服人員及各狀態客服人員人數。
- ✓ 管理者透過系統設定客服人員的分機、權限、專業群組等各項基本環境。
- ✓ 功能設定能區分使用者管理及系統管理兩個組群。