

## 华云天下呼叫中心详细功能列表

分类	功能模块	功能点	功能说明	备注
	ACD	平均路由排队策略	座席空闲时，根据座席平均空闲时间排队，平均空闲时间最长优先分配呼叫	
		基于客户资料的路由排队	可根据客户的主叫号码、客户信息、客户的优先级、客户的业务种类设置智能的路由策略，允许用户定义路由规则；支持基本的最先空闲座席/最少占用座席等多种路由算法；	
		基于坐席技能级别的路由	同一技能内设置专家坐席，客户来电后首先接入专家坐席，专家坐席忙碌时转入更低一级的坐席，以此类推	
		路由排队溢出策略	客户来电转坐席全忙时，可溢出到指定技能组坐席或溢出转手机、固话	
	IVR	图形化流程编辑工具	迅速构建语音应用程序的呼叫流程，并能进行仿真测试，实时在线业务加载，无需重启系统或重启服务；支持语音流程多点统一发布和部署，可通过B/S的方式上传和加载能力；	
		语音菜单	可定义多级菜单，且级别无限制	
		接收按键	IVR记录客户按键传递给业务系统进行弹屏显示	
		满意度评价	让客户对坐席的服务进行评价，系统提供满意度调查报表	
		工作时间/非工作时间	设置客服中心的工作时间，非工作时间可转入语音留言、手机，放音挂断等	
		转接坐席	根据客户按键IVR自动将来电用户转入指定技能组坐席	
		内置TTS	文本转语音，比如：播放公司动态信息	
		与第三方TTS集成	支持科大讯飞、捷通华声等国内著名文语转换（TTS），自动语音识别（ASR）系统等	
		与ASR系统集成	品牌产品的成熟集成；	
		与业务系统集成	IVR可调用企业业务系统，完成信息播报、信息验证、按键记录、VIP客户验证、黑白名单判断	
	CTI	多媒体接入	可接入微信、网站、APP等渠道客户； CTI提供多媒体统一排队功能，支持语音、微信、Web呼叫的统一排队和路由；	
		坐席管理	可批量或单条添加坐席工号	
		技能组管理	呼叫可以按照技能组进行排队，技能组之间可以相互溢出，可以设置技能组对呼叫处理能力的优先级； 可设置技能组的外显号码	
		呼叫控制接口	提供呼出、强插、强拆、监控、会议、咨询等呼叫接口，可集成到第三方业务系统	
		监控接口	提供坐席登录状态、当日呼入呼出量等接口，可与第三方系统对接	

呼叫中心话路平台

	报表接口	提供呼叫中心平台话务报表接口，可调用接口将数据显示到客户自己的系统上	
	随路数据	支持人工座席之间、人工座席与IVR系统之间随路数据的同步转移。	
TTS	动态文本转语音	支持主流TTS软件厂商，科大讯飞、捷通华声等	
录音管理	录音策略	支持企业所有坐席全部录音，也可设置指定的技能组下的坐席通话进行录音	
	录音生成	通话结束后录音立即生成	
	录音调听	客户在无需安装语音播放器，支持录音的在线收听和下载；	
	录音下载	同时录音文件支持通过FTP的方式导入到客户本地，满足对录音存放有时间要求的企业需求；	
软电话	来电弹屏	显示客户基本信息、联络历史、业务类型、历史工单等信息	
	呼叫控制	坐席可以通过控制按键改变坐席状态和通讯控制，包含签入/签出、就绪、应答、挂断、外呼、呼叫保持、呼叫恢复、多方通话	
	坐席状态控制	签入/签出、就绪、应答、挂断、外呼、呼叫保持、呼叫恢复、多方通话	
	班长高级功能控制	班长坐席具有强插、强拆、监听等功能	
	与业务系统集成	可与CRM、ERP等系统融合，支持电话浮动条、OCX控件接口、Restful Webservice接口、基于Socket消息通讯接口（HTML5支持）等集成方式，能够在浏览器和应用进行集成	
平台监控	呼叫中心整体监控	提供当日呼入、呼出总量监控数据，数据的刷新间隔客户可自定义	
	技能组监控	实时查看技能组下排队电话量、置闲坐席数、置忙坐席数、呼入电话量、接听电话量等数据	
	坐席资源监控	实时查看技能组下坐席状态、通话时长、置闲时长、置忙时长、呼入电话量、接听电话量等数据	
	大屏监控	大屏监控部分可接通坐席职场大屏，显示当前排队量、振铃量、坐席状态等指标	
	监控接口	平台监控数据提供标准接口跟第三方系统集成，将数据显示到客户的系统上	
自动告警	告警内容	提供自动运维工具，可实时监控平台的运行情况，当平台运行指标达到设定的阈值后自动进行邮件、短信告警	
	告警方式		
	告警级别		
统计报表	呼入整体话务报表	查看IVR呼入量、转坐席量、服务水平统计、接通率、平均排队量、平均放弃量，优化	
	呼出整体话务报表	统计呼出总计、接通率、应答时长	
	呼入电话明细	统计呼入电话进入的技能组、主机号码、振铃时长、录音的收听和下载等	
	呼出电话明细	呼出开始、结束时间记录、通话时长、通话结果统计、录音的收听和下载等	
	技能组话务报表	可按半小时、小时、天、时间段查询技能组下坐席的接通率、接通量、服务水平、平均排队时长等	
	坐席通时通次报表	实时记录客户当前的接听量、呼出量、通话总时长等数据	

		坐席考勤报表	统计坐席的登录登出时间，可作为坐席考勤使用		
		报表定制工具	根据企业业务场景，无需开发的情况下定义属于自己的报表		
智能外拨平台	自动外拨		根据设定的条件系统自动执行外呼动作，适用于电话催收、语音播报等业务		
	预测外拨		坐席只需要接听客户电话和记录客户资料，拨号、等待、拨打结果判断由系统完成，提高坐席的工作效率。适用于坐席数量较大的企业		
	预览外拨		管理员将客户资料分配给指定坐席，坐席浏览后手动一键外呼，适用于电话回访、业务审核等场景		
多媒体在线客服	智能机器人	语义识别	专注词义、句法、句型、同义句归并等语义技术，让机器人识别更强大精准		
		模糊识别	客户发送的问题与知识库的问题极度相近时，机器人会自动推荐这条问答。		
		上下文语境识别	客户问题习惯性地省略主体，上下文识别技术能帮我们进行精准识别		
		多级菜单	通过文字菜单形式展示内容		
		相关问题	机器人准确回复了客户的问题后，还会推荐与此业务相关的问题列表。		
		相似问题	机器人没有识别到回复内容，推送最接近的问题列表供客户选择。		
		与人工客服无缝结合	机器人回答不上的问题自动转人工客服		
		问答标签	客户问的问题自动触发标签，系统进行统计分析，快速发现客户的关注点		
	在线客服	接入类型		支持接入微信、微博、网站、APP、QQ等	
		PC网页客服客席	一个客服账号可同时登陆PC+APP，消息同时同步到2个终端		
		手机客服APP			
		对话转接		客服可将客户的咨询转接到其他客服或技能组	
		机器人辅助人工		机器人自动推荐识别到的回复内容，避免重复输入	
		智能排队		客服忙不过来，客户需排队时系统提示排队数	
		智能分配对话		根据客服的忙闲程度，智能分配对话；支持熟客机制	
		多语种支持		中文、繁体、英文	
		常用语设置		所用账号使用统一的常见问题	
		快捷回复		每个客服可自定义自己的个性化快捷回复语	
		满意度评价		对话结束后，系统自动或手动方式推送评价页面	
		用户标签		可对对话的客户打上标签	
		对话标签		对进入人工客服的客户打标签，标注客户关心的是哪一类问题	
		消息发送		支持表情、文字、图片、语音、截图、文件（office、压缩包、音频等）	
		消息实时监控		监控与机器人正在对话的客户，关键问题人工客服直接接入对话	
		第三方平台融合		支持将CRM、OA等系统数据显示到坐席工作台	
		第三方插件		对接客户自己的CRM/订单系统，客服在工作页面可直接查看客户的信息	

	机器自动学习	系统自动学习人工客服的回复内容，学习后再遇到此问题自动推荐回复内容	
知识库	知识库创建	创建模板包含项目名称、标题、创建者、创建时间、内容，类型。其中内容可以导入或上传图片、录音，类型包含培训材料和业务知识，并可预览内容。	
	全文检索	按文章标题，摘要和内容进行检索，检索信息在文章新增和维护时保存在检索文件中，快速的全文检索是基于文件的搜索，搜索结果按匹配度从高到低排序，匹配度最高的结果记录排在最前面一条	
	关键字检索	根据关键字内容进行检索，匹配相关关键字进行检索	
	点击量查询	支持按照点击量排名相关的文章	
	内容多样化	知识库支持常用的office、图片等内容	
	知识库增删改	支持知识库的增删改操作	
	网页客服知识库	支持简单的网页知识库	
统计分析	客户来源渠道	区分客户咨询的来源渠道及数量，实时掌握各渠道的咨询量，为决策提供基础数据	
	客户地域分布	系统能够展示来自各渠道的咨询客户地域分布	
	客服对话数据	客服每天接待客户量、会话数量、会话时长、首次响应时长、评星总数、好评数、差评数等详细数据，支持导出	
	机器人未匹配	机器人没有识别到的问题统计表，可直接在这里进行相似问题或新建问题培训机器人，支持导出	
	客服推荐培训	系统学习到的人工客服回复的问题及回复内容，支持直接培训机器人	
	相似问题培训	系统统计到的客户问题与知识库里的相似问题列表，可直接进行相似问题培训机器人	
语音留言		坐席忙或非工作时间可进入语音留言，系统提供统计报表和录音，不漏掉任何一个电话	
满意度评价		让客户对坐席的服务进行评价，系统提供满意度调查报表	
漏话管理		无空闲坐席情况下，客户放弃排队，此部分数据系统提供统计报表，可进行回访	
录音质检	质检标准管理	支持按照业务类型定义质检标准	
	抽检规则管理	可按录音时长、坐席等级、批次等条件抽取相关内容	
	质检案例库	将符合条件的录音作为案例，供大家学习和参考	
	质检评分	质检员根据评分标注对质检内容进行打分	
	质检申诉	坐席人员对评分结果不满意可提出申诉	
考勤管理		提供坐席考勤报表	
绩效管理		坐席查看当前月的绩效考核成绩，包含当前日期、当前月总通话时长、获得金额、项目名称。坐席可以查询到历史月份的绩效考核成绩。	

呼叫中心	排班管理		管理者以周为单位，对本周内每天进行排班，班表中员工都是本项目中关联的员工。坐席查看当前周的排班信息，排班状态包含早班、中班、晚班、休班。坐席可以查看历史排班记录。	
	考试培训	题库管理	可手动或批量导入考题	
		试卷管理	支持单选题、多选题、问答题，可自由组合试卷里的试题	
		自助判卷	系统根据设置好的分值，自动进行评分	
	智能语音质检	质检方式	录音由系统100%全部质检且自动给出评分结果，减少质检人员的人数投入和提高工作效率	
		质检规则	可定义词组、句子、关键词等的组合评分规则	
		评分管理	根据评分规则定义的内容，定义分值	
		全文检索	话者分离后，客服人员关键词显示、语音播放和文本实时同步，静音显示	
		录音上传	可上传本地录音，使用质检系统自动进行评分	
	客户管理	增删改查	支持客户资料的查询、删除、修改等操作	
导入导出		支持客户资料的导入、导出		
字段配置		支持客户资料按业务类型自定义字段		
号码隐藏		对客户资料隐藏，坐席看不全电话号码		
联络历史		支持按条件查询客户的联络历史		
表单自定义	字段定义	客户资料信息、联络历史部分字段可根据客户的使用场景自定义，字段定义不涉及代码开发，减轻工作量		
呼叫中心应用平台	workflow	图形化 workflow 配置	支持图形化的拖拽配置 workflow，简单、易用	
		工单流转及状态	支持预先定义工单规则对工单进行流转同时显示各节点的处理状态（待提交、待分派、待处理、处理中、挂起、待回复、回复中、已回复、已归档）	
		工单生成	工单生成支持的方式： 语音客服服务过程无法解决客户问题，需要其他部门协助处理时可立即生成工单； 多媒体客服服务过程中针对用户的问题可以直接发起工单； 生成工单过程中支持添加附件，支持的格式：图片、文件等；	
		工单处理	支持工单提取、分派、处理，工单发起人可实施对客户资料的内容进行追加	
		工单分派	分派到相关部门或岗位进行处理，支持手工派单和自动派单	
		工单处理	支持对工单进行回复、打回、结单、存档等	
		工单回复	支持工单处理人员或提交工单人员向客户回复服务处理结果	
		工单监控	对工单处理的及时性进行监控	
		工单提醒	针对工单处理时间较长的工单，发起人可以发送告警信息通知处理人（支持短信、邮件）。提醒信息包括需要处理的工单条数及工单流水号、时限等信息。	

知识库	知识库分类	管理人员可对知识库内容进行分类，比如产品知识、话术、公司信息等，分类菜单级别无限制	
	知识库管理	管理人员可以对知识库进行增删改，同时可批量导入知识库内容	
	知识库使用	坐席人员通过使用关键字、标题、全文检索等方式在坐席客户端查询知识库的内容并使用	
短信管理	短信发送	坐席受理客户电话时可以一键给客户发送短信，比如：产品信息、客户订单信息	
	短信群发	坐席客户端支持群发短信，比如节日祝福、活动推送等	
	短信模板	定义短信常用内容发送模板，发送短信时可以直接调用，无需再让客服人员手工输入短信内容，节省重复输入文字的时间	