



五角星呼叫中心系统

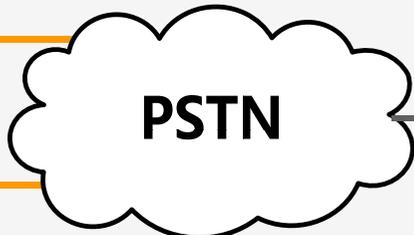


- ✓ 全称:北京安科脉讯信息技术有限公司
- ✓ 专业的通讯设备生产商和供应商
- ✓ 专业的通讯软件服务商和提供商
- ✓ 企业理念: “工于创新, 止于至诚”
- ✓ 北京市双软企业、高新技术企业



现状分析与平台简述

ICRI Info



办公电话



办公电话

有些企业,如:银行、证券



录音服务器



CTI Server



座席代表



座席代表

还有些企业,如:保险、电销、网购

“满足要求了吗?”
“没有!我还需要...
当然,还想少花点钱,
投资一定不能超
过.....”



对于那些处于不断发展中的企业和一些新成立的、具有明显业务特征的中小企业，都很关心自己的办公通讯系统是否能满足如下要求：

- ✓最基本的企业办公需求：电脑话务员、呼入、呼出、转接等
- ✓能够对办公电话录音，并能查询、回放
- ✓能够处理工单/订单
- ✓呼叫建立后，第一时间就能知道客户的相关资料，即来电弹屏
- ✓最好能和邮件、短信、传真等同步
- ✓是否能同步我的QQ、MSN等聊天记录
- ✓最好还能有企业内网即时通信功能

还要有通讯录、库存管理、OA、客户关系管理、绩效考评、甚至财务.....



“五角星系统能完成所有这些要求吗?”

“不能,五角星不是个面面俱到的协同办公平台,五角星能做到的是保障企业投入较低情况下,其中的几个环节,……”

“五角星究竟能做些什么?”

ICRI Info



五角星呼叫中心系统是我公司针对当前众多企业用户的实际需求所研发的一套通讯平台,核心部件采用嵌入式体系结构(ARM9处理器+Linux),它不仅将企业的办公电话提升为**服务终端、营销终端**的新高度,同时又为企业用户提供OA、客户管理等功能。

五角星呼叫中心系统采用嵌入式架构、一体式(All In One)设计理念,不仅为用户提供企业PBX的一些基础功能,也为用户提供呼叫中心的众多功能,同时根据我公司多年生产通讯设备/系统的经验,并结合客户业务需求的不断变化、发展的特性,所提供的一套通信融合、商务协同、办公协同的低成本、高效能的综合业务平台。



- ✓ 核心主机采用嵌入式结构
- ✓ 平台整体采用一体式设计理念
- ✓ 业务系统能够满足动态扩展要求
- ✓ 易部署,易维护

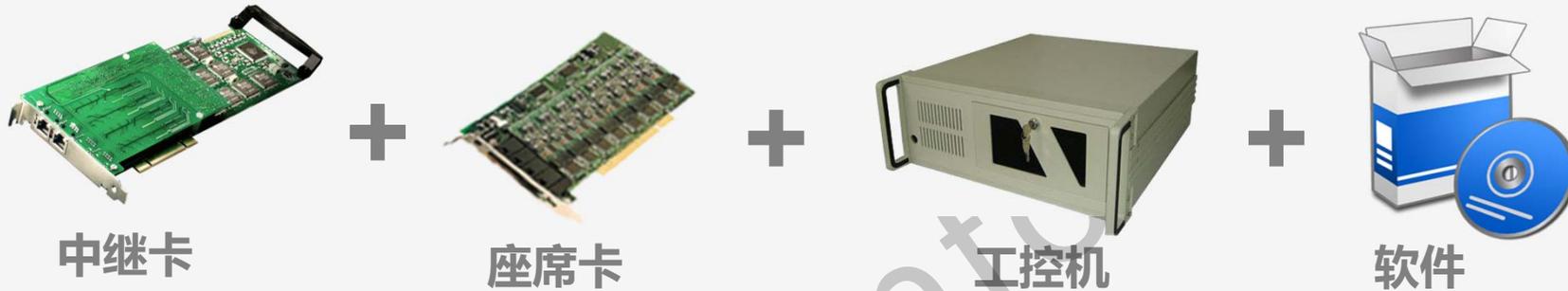
ICRI Info



当前业内解决方案分析



板卡级解决方案之典型构成:



简要分析:

- 投资多少? 较低
- 系统稳定性如何? 大部分是Windows平台
- 系统功能是否满足要求? 八仙过海
- 如果需要录音系统, 后续投入多少? 至少需要1片录音卡
- 如果需要VoIP, 后续投入多少? 还需要一台媒体网关



交换机级解决方案之典型构成:



交换机

+



语音卡

+



CTI服务器

+



软件

简要分析:

- 交换机投资多少? Avaya、Alcatel、华为……
- 系统稳定性如何? 交换机很稳定,CTI服务器……
- 系统功能是否满足要求? 基本都需要第三方的CRM或者其他业务系统
- 如果需要录音系统,后续投入多少? 基本会采用独立的录音系统
- 对于VoIP如何解决? 需要交换机增加VoIP资源板,甚至采用独立的媒体网关



关于分布式

无论采用板卡类还是交换机类解决方案,当企业存在多分支机构,并且需要实现数据集中、管理集中时,供货商均会向企业客户建议如下的方案:

- 采用大厂商IP交换设备,如:CISCO、AudioCodes
- 或者交换机(PBX)本身所具有的IP资源
- 对于板卡类方案,此时会采用IP类板卡或者VoIP设备
- 网络传输会采用专线(安全,质量有保障)或者互联网(传输质量视网络状况而定)

关于软交换

互联网的迅猛发展及通讯技术的日新月异,使企业通信成本大幅度降低愈来愈成为可能,而软交换系统的出现,更加加速了这种趋势,并且使企业构建一套呼叫中心变得非常简单:

- VoIP媒体网关
- 服务器
- 软交换系统
- 软电话
- 座席端软件



五角星呼叫中心系统核心部件采用嵌入式体系设计,内置512×512无阻塞交换矩阵和多个DSP,并且提供丰富的线路资源,是一款电信级的企业用PBX:

- 支持数字E1接入:2E1
- 支持FXO/FXS线路:标配情况下支持32线(FXO+FXS),通过更换模块可达64线
- 可内置GSM/CDMA模块:单机支持4片SIM卡
- 可内置VoIP模块:12路SIP或者24路SIP资源
- 提供传真及会议资源
- 支持多种通讯协议:SS7/ISDN-PRI/V5/SIP
- 内置DSP支持自动录音功能(同时需要MPA/D32录音套件配合)





五角星呼叫中心系统功能介绍

ICRI Info



五角星呼叫中心系统简称“iSUP”，由如下几部分构成：

- 核心交换平台:MPA/D32综合接入网关
- 面向管理人员的系统管理软件—iSUP TurboMaster
- 面向前端人员的客户端软件—iSUP TurboDesk
- 面向维护人员的配置/监控软件—MPAConfig/MPAMonitor
- TurboLog For MPA/D32录音软件
- TurboSMSProxy 短信网关



■ 企业通讯簿

当前位置: 人员管理 >> 单位通讯录

所有部门

- 研发中心
- 市场部
- 销售部
- 工程部
- 财务部
- 行政部
- 总裁办

个人信息

员工工号: 20000 员工姓名: HHP 性别: 男

登录口令: 123 所属部门: 销售部 职位: 员工

直线号码: 82612630 分机号码: 8118 手机:

入职时间: 2011-05-23 电子邮件:

备注: 部门主管 可查看该部门信息

新增 修改 删除 导出... 部门: 销售部, 共计3人.

工号	姓名	性别	所属部门	职位	登录口令	直线号码	分机号码	移动电话	入职时间
10002	ShiJun	男	销售部	销售总监	10002	64421461	8118		2010-01-21
10004	MaYX	男	销售部	客户经理	10004	64421461	8016	15011847...	2010-01-21
20000	33333	男	销售部	员工	123	82612630	8118		2011-05-23



■ 长途区号表

当前位置: 话务分析 >> 国内长途区号表

省/直辖市: 河北 省/直辖市: 河北 地市名称: 石家庄 长途区号: 0311

长途区号: _____ + - 增加 删除 修改 共计4条记录.

地区名称	长途区号
邯郸	0310
石家庄	0311
保定	0312
沧州	0316

国内长途区号表

- 北京市
- 上海市
- 天津
- 重庆
- 香港
- 河南
- 河北
- 黑龙江
- 新疆维吾尔自治区
- 广西壮族自治区
- 内蒙古自治区
- 西藏自治区
- 宁夏回族自治区
- 山东
- 吉林
- 辽宁
- 山西
- 陕西
- 青海
- 甘肃
- 四川
- 贵州
- 云南
- 湖北

© 2004-2011, ICRI Info, All Rights Reserved



■ 运营商字冠表

当前位置: 话务分析 >> 运营商字冠设置

运营商: 中国移动 字冠号: 1380137 描述: 北京移动 所属运营商: 中国移动

增加 删除 修改 共计5条记录!

字冠号	描述
1390136	北京移动
1380137	北京移动
1360167	上海移动
13426	河南移动
189118	河北移动

运营商字冠表

- 中国移动
- 中国联通
- 中国电信
- 中国铁通
- 中国卫通
- 中国移动SS

ICRI Info

中 月 日 时间 用户 刷新



■ 工位管理与监控

当前位置: 工位管理 >> 工位设置

工位信息

工位编号: 工位名称: 主机IP地址:

直线号码: 分机号码:

扫描 添加 删除 当前共有6个工位!

工位编号	工位名称	IP地址	直线号码	分机号码
10000	N1	192.168.1.139	64421461	8168
10001	N1	192.168.1.140	64421461	8173
10002	DEMO			
10003	Nc			
10004	DEMO2			
20000	33333			

当前位置: 工位管理 >> 工位当前状态

扫描周期(秒):

工位编号	IP地址	登录人员	姓名	登录时间	当前状态
10000	192.168.1.139				
10001	192.168.1.140				
10002	192.168.1.141				
10003	192.168.1.142				
10004	192.168.1.134				
20000	192.168.1.100				



■ 客户管理

当前位置: 客户管理 >> 客户名单

公司名称: ABB Corp. 公司信息: 导出... 按 [] 快速查找

企业类型: SI

客户名单

- 华海兴业数码科技有限
- ABB Corp.
- Moto
- Nokia-Siemens
- Nec
- SamSung
- HuaWei
- VisonCom
- 中兴

公司名称: ABB Corp. 毛总 1390100

法人代表

企业类型: SI

注册资金: 9000000000

组织代码

税务登记号

公司

当前位置: 客户管理 >> 客户交流记录

交流信息

公司名称: ABB Corp.

客户姓名: [] 类别:

交流时间: 2011-04-08 18:46:28

交流地点:

交流方式:

交流内容:

+ 添加 修改 查找

■ 客户交流及回访记录

客户交流记录: [] 删除

交流时间	交流地点	客户姓名	交流途径	简述
2011-02-08 18:44:28	深圳大厦*****	毛总	面谈	录音系统合作
2011-03-24 18:44:28	上岛咖啡	毛总	面谈	确定这次银行录音系统规模及...

中



■ 录音文档管理

当前位置:录音文档>>录音查询与维护

所有录音文档

2011年度

- 1月份
- 2月份
- 3月份
- 4月份
- 5月份
- 6月份
- 7月份
- 8月份
- 9月份
- 10月份
- 11月份
- 12月份

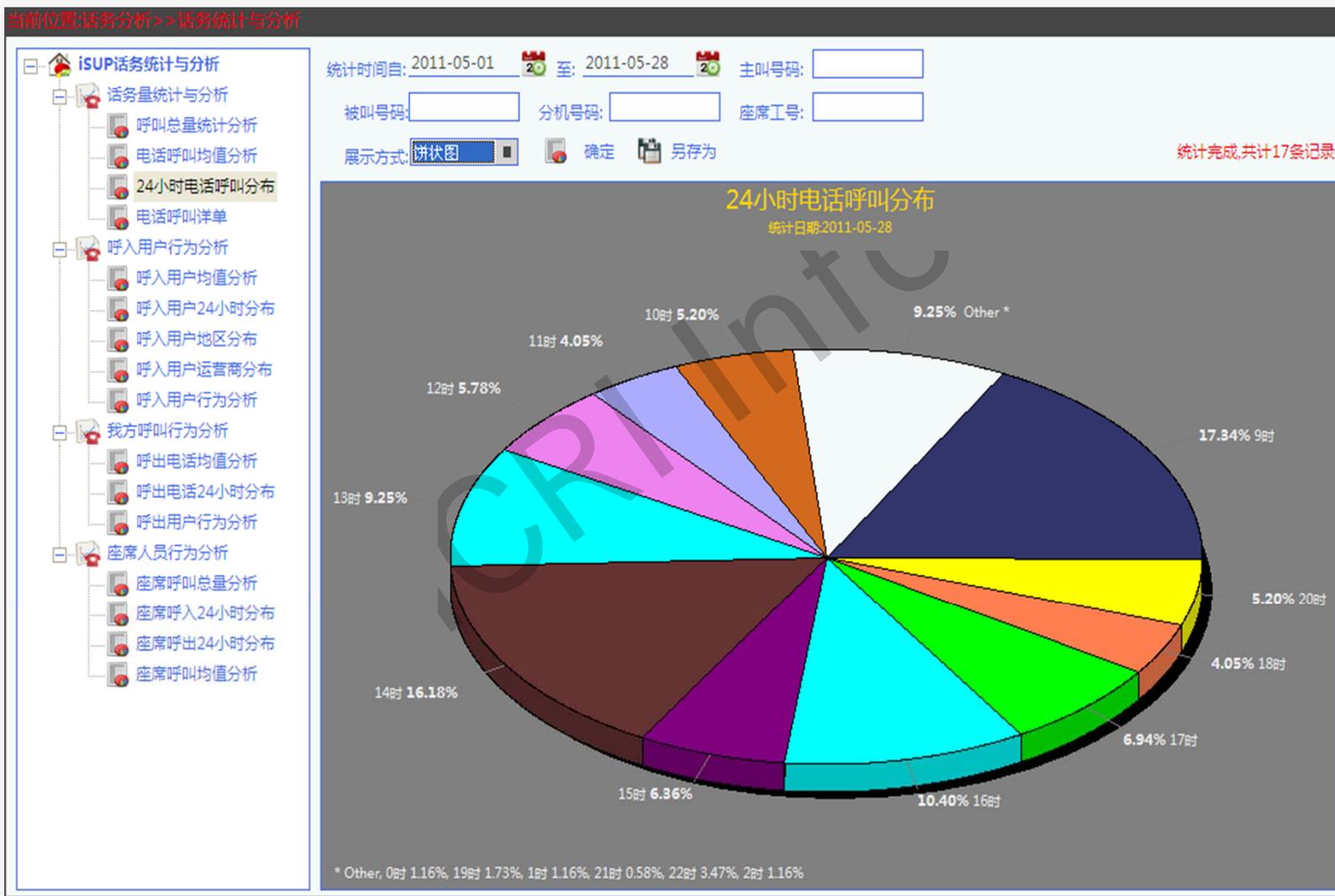
全部选中 删除所选 播放 下载所选

扫描完成,共计37个文件.

文件名称	文件大小(Bytes)	创建时间
log20110503132839007.wav	17545	2011-5-3 21:28:0
log20110503132923007.wav	2335	2011-5-3 21:29:0
log20110503132925007.wav	5195	2011-5-3 21:29:0
log20110503133854007.wav	31065	2011-5-3 21:39:0
log20110503133859006.wav	21900	2011-5-3 21:39:0
log20110503135100006.wav	44000	2011-5-3 21:51:0
log20110503135110007.wav	59860	2011-5-3 21:51:0
log20110503163812006.wav	4194315	2011-5-4 1:21:0
log20110503163820007.wav	4178585	2011-5-4 1:21:0
log20110503172707007.wav	26775	2011-5-4 1:27:0
log20110503172926007.wav	8510	2011-5-4 1:29:0
log20110503172932007.wav	108285	2011-5-4 1:30:0
log20110503172940006.wav	93855	2011-5-4 1:30:0
log20110504095000007.wav	6755	2011-5-4 17:50:0
log20110504095045007.wav	204030	2011-5-4 17:52:0
log20110504095116006.wav	151770	2011-5-4 17:52:0
log20110504095253006.wav	77995	2011-5-4 17:53:0
log20110504095259007.wav	64930	2011-5-4 17:53:0
log20110504095342007.wav	1100	2011-5-4 17:53:0
log20110504095344006.wav	1100	2011-5-4 17:53:0
log20110504095345007.wav	94440	2011-5-4 17:54:0
log20110504095444006.wav	2270	2011-5-4 17:54:0
log20110504095447007.wav	21770	2011-5-4 17:55:0
log20110504095456006.wav	5390	2011-5-4 17:54:0
log20110504105806007.wav	709860	2011-5-4 19:5:0
log20110504110534006.wav	1342505	2011-5-4 19:19:0



■ 话务统计与绩效考评





五角星呼叫中心系统坐席端软件提供如下功能:

- 座席登录与签退
- 工单受理与处理
- 软电话
- 客户管理
- 个人资料管理:录音文档、历史订单、通话记录、基本信息等
- 知识库
- 事务计划与提醒



■软电话



只有当座席处于登录状态时,才能使用软电话功能.
软电话实时显示座席当前通话状态,对于呼入、呼出或者座席漏接电话,均以不同图标显示,并保存在通话历史表中,供座席人员随时查看。



■工单受理/来电弹屏

今日 业务受理 我的资料 我的客户 知识库

客户号码: 8016 客户姓名: 郭胜 受理时间: 2011-05-28 02:01:27

工单编号: 工单类型: 工单状态:

业务类型: 业务子类型: 清空数据

业务描述:

客户信息 业务记录 通话记录

公司名称: 华海兴业数码科技有限公司
 公司地址: 北京市朝阳区甜水园****
 公司总机: 64442168,,8016
 公司网址: www.hhxy.com.cn
 企业类别: SI

个人信息:

客户ID	TC00001
姓名	郭胜
性别	男
所在部门	商务部
职位名称	主管
客户类别	大客户
直线号码	8016
分机号码	8016
手机号码1	1331110000
手机号码2	
手机号码3	
电子邮箱	
备注	

备注:

转办 完成 删除 保存

当用户电话呼入进来,系统自动判断是否为老客户,

如果是,呼叫一建立,系统将自动弹出客户信息、历史

订单记录和近2个月的通话记录。

如果是新客户,系统将为其创建一个新的工单。

对于客户订单,座席人员可以转办他人、保存或者

标示为完成状态,也可以将其删除掉。



■ 客户管理

座席人员可以添加、修改、删除自己的客户信息。



- 个人资料管理,包括座席通话录音、所有通话记录、座席处理过的工单及座席人员的基本信息。

员工工号:	10001	员工姓名:	LW	性别:	男
登录口令:	10001	所属部门:	R&D2	职位:	研发总监
直线号码:	64421461	分机号码:	8168	手机:	13801375484
入职时间:	2004-09-22	电子邮件:	liuwei@icri.com.cn		
备注:	test loing module				
	<input type="checkbox"/> 允许我强制登录				
	修改				



■知识库

坐席人员可以添加新的内容、修改知识库、或者删除，也可以根据关键字查找相关知识库，也可以输入任意字/词，搜索相关内容。



计划与提醒

今日 业务受理 我的资料 我的客户 知识库

座席信息

当前座席: 10001
座席姓名: LW
登录时间: 2011-05-28 01:38:30
当前状态: 空闲

呼叫信息

主叫号码: _____
被叫号码: _____
开始时间: _____

相关信息

呼叫次数: 0次
通话时长: 0秒
漏接电话: 0个

发送电子邮件 资源管理器

新计划 新提醒

待办事项: 所有计划/任务 删除所选 已完成!

计划事项	计划时间	完成?	取消?
asdfasdf	2011-6-30 10:57:17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	2011-5-17 16:14:17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

坐席人员可以制定自己的计划与提醒，系统自动定时检索是否有符合条件的计划、提醒或者工单信息,如果有将显示在相应列表中。

待处理工单(双击进行处理):

工单编号	受理人员	工单状态	受理时间
123	10001[LW]	技术支持	2011-5-27 16:41:35
00001	10001[LW]	法务监督	2011-5-27 9:33:38
KX00031	10001[LW]	法务监督	2011-5-27 10:08:39
ak00001Ex	10001[LW]	法务监督	2011-5-27 13:49:42
ST000211	10001[LW]	技术支持	2011-5-27 14:53:42
C00018S	10001[LW]	技术支持	2011-5-18 10:01:17
txasfasd	10001[LW]	技术支持	2011-5-27 18:37:25
asdafsd	10001[LW]	技术支持	2011-5-27 18:45:45



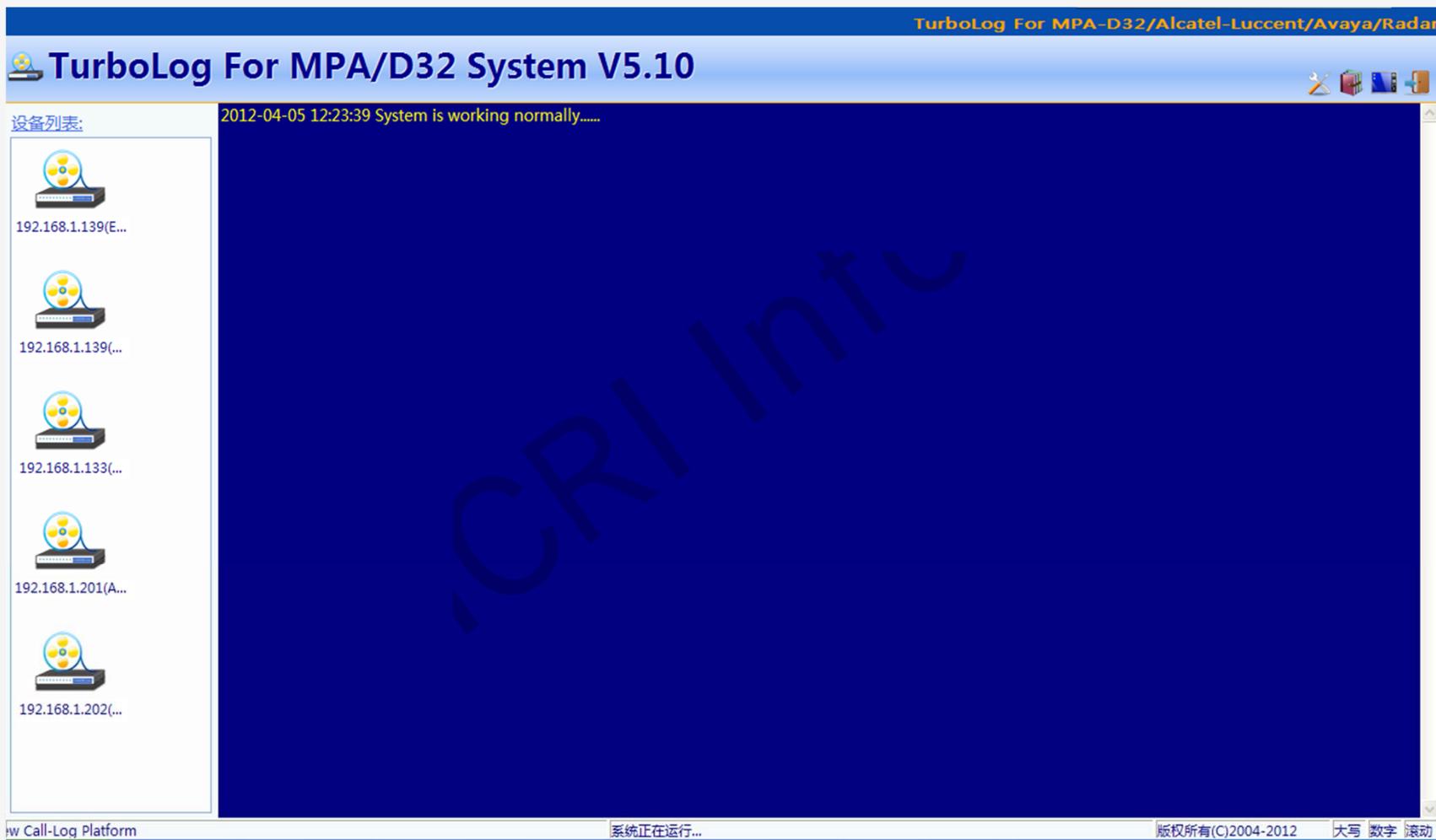
五角星呼叫中心系统提供自动录音功能—TurboLog:

- 实时对通话录音,并保存为文件
- 文件格式为标准WAV
- 录音文件名包含了线路、录音时间、分机号码、座席工号等信息。

ICRI Int'l



■TurboLog软件



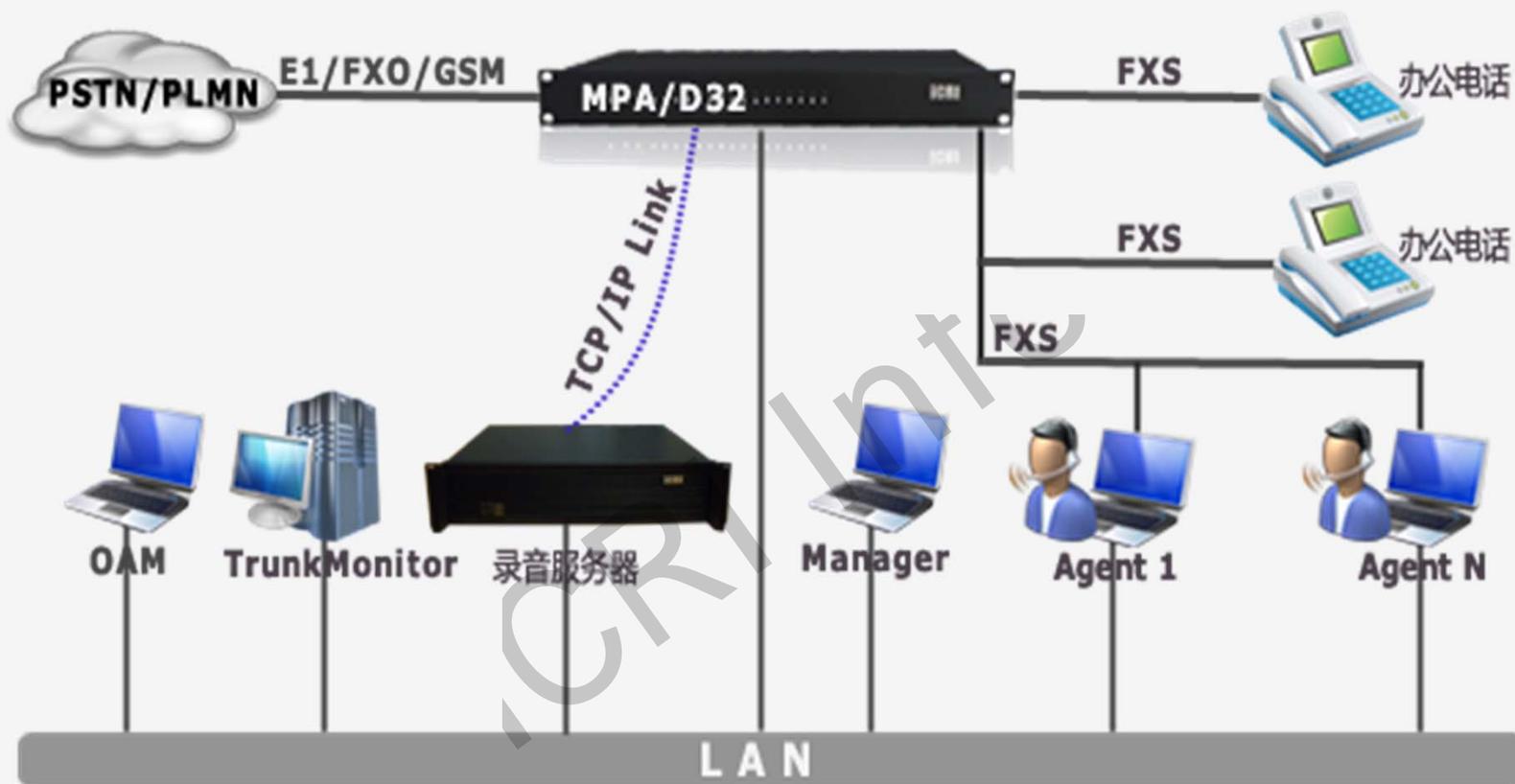


■ TurboSMSProxy 短信网关软件

The screenshot displays the TurboSMSProxy software interface. At the top, there is a blue header bar with the text "Sync. Your Office, Unified Your Message" and the system name "安科信息五角星呼叫中心系统". Below the header is a table with the following columns: "发信人" (Sender), "收信人" (Receiver), "时间" (Time), and "短信内容" (Message Content). The table is currently empty. A large, diagonal watermark "ICRI Info" is overlaid on the table. At the bottom of the interface, there is a status bar with the text "Your Office, Unified Your Message", a red message box containing "系统初始化成功!" (System initialization successful!), and a footer containing "版权所有(C)2004-2012" and navigation buttons for "大写", "数字", and "滚动".



- 企业总机:具有电脑话务员功能,主叫方根据语音提示,可以选择人工转接,或者自动转接。
- 热线号码:每条分机线都可设置一个热线号码,摘机后平台自动呼叫热线号码。
- 企业彩铃:可以录制与本企业相关的音乐/提示音,如:广告词,通过配置工具上传到平台中。





- 支持512×512无阻塞交换
- 支持2E1数字中继接入
- 座席数量:标配为32个坐席
- 平均宕机时间:1年不超过1次

ICRI Info



- 低投入,高产出,有效保障客户投资
- 可以做为企业的语音门户
- 提升企业人员工作效率
- 提升企业客户服务水平
- 提高营销型企业的电话营销能力

五角星呼叫中心能做到:” Sync. Your Office,Unified Your Message”



ICRI Intc



Q & A



Thank You