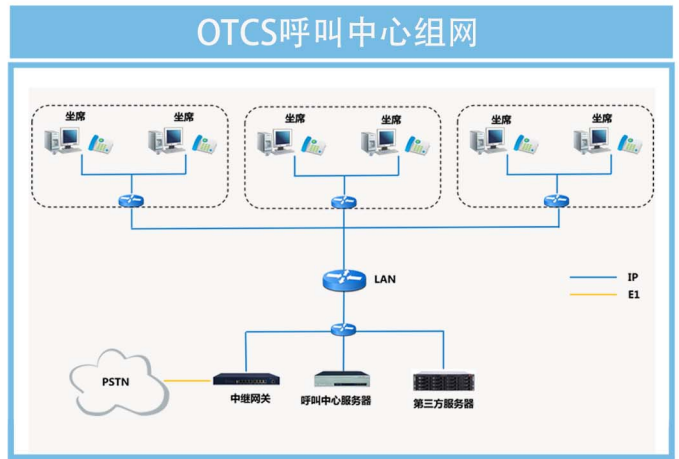


OTCS 呼叫中心



网经呼叫中心软件系统（OfficeTenCall Center System，英文简称为OTCS，中文简称为呼叫中心）是一款实用的电话销售、电话录音、客户关系管理软件，针对大量企业话务中心的小型化、客户来电规范化、客户服务标准化的需要而专门开发。作为一套通用的客服呼叫中心系统，能够轻松实现来电弹屏、客户资料管理、工单闭环处理、IVR语音导航、电话营销、满意度调查、统计报表、工作监控、短信、邮箱等业务功能，也可进行定制开发，快速对接公司其他业务系统。



OTCS软件规格

功能项	描述
接入渠道	电话, Web, 微信, 邮件, 短信
语音平台	ACD(自动呼叫分配), 技能分组, IVR, 语音留言, 路由规则, 媒体资源, 播报工号, 满意度评价
在线客服	访客邀请, 访客留言, 访客轨迹, 访客信息, 客服公告, 广告位管理
邮件, 短信	短信模板, 短信通知, 邮件模板, 邮件通知
智能机器人	知识库, 对话场景, 话术, 真人语音, 问题推荐, 回答评价, 转人工, 对话测试, 结果统计
外部机器人	开放接口, 机器学习, 深度定制
外呼管理	批次管理, 筛选表单, 外呼活动, 业务管理, 预览式外呼, 预测式外呼, 机器人外呼
客户资料管理	录入, 查询与统计, 并支持客户资料的批量导入与导出
报表统计	通话记录, 转接量统计, 未接来电报表, 人工接入话务报表, 员工效能数据报表, 满意度调查统计, 问卷调查统计报表
录音管理	自动或手动录音任选, 网络存储, 查询方便快捷
质检系统	通话质检, 工单质检, 会话质检, 质检申诉, 质检仲裁
系统维护	系统概览, 时间设置, 录音文件管理, 系统备份/还原/升级等

构建智能网络
缔造沟通价值

