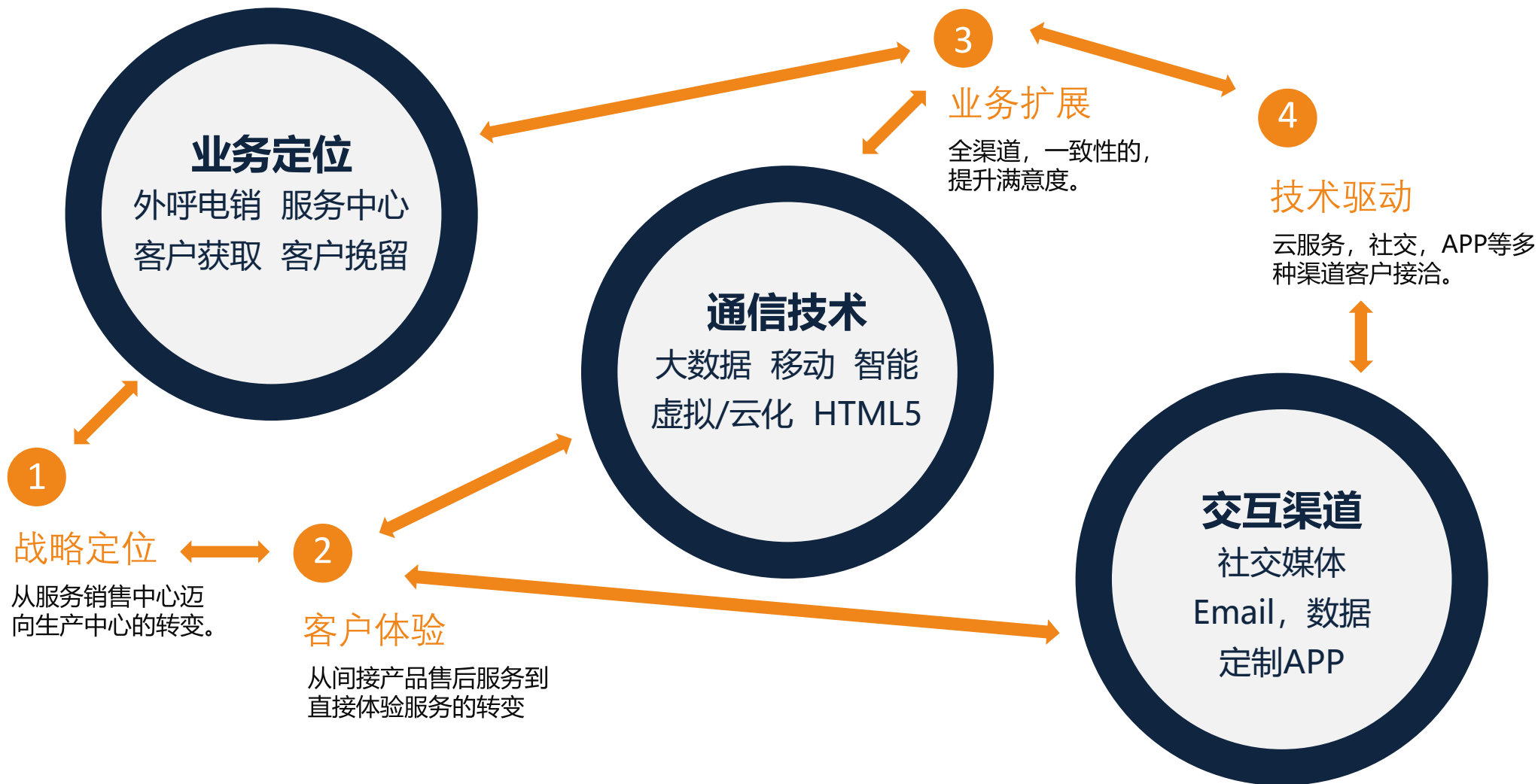


KF360呼叫中心方案介绍

湖南畅迅信息技术有限公司



呼叫中心发展趋势分析





KF360提供什么?

CanC

客服 赋能

提升客服团的工作效率，整个客服对外的处理能力。

对接业务系统，打破信息孤岛，客服不再是成本部门，更是商机的第一手掌控者。

业务 赋能

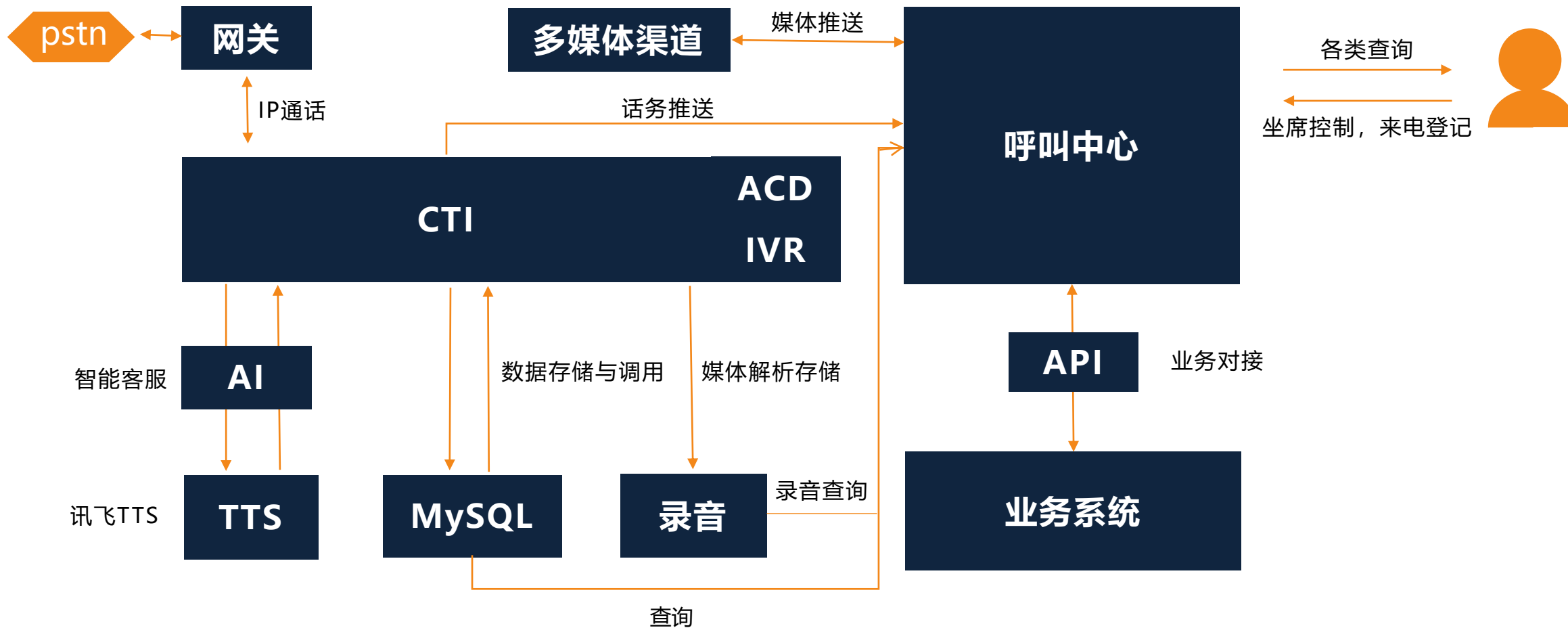
管理 赋能

服务水平监控，服务质量监控，来电趋势分析，来电业务趋势分析；详尽的报表提供你决策的重要依据。

KF360呼叫中心架构介绍

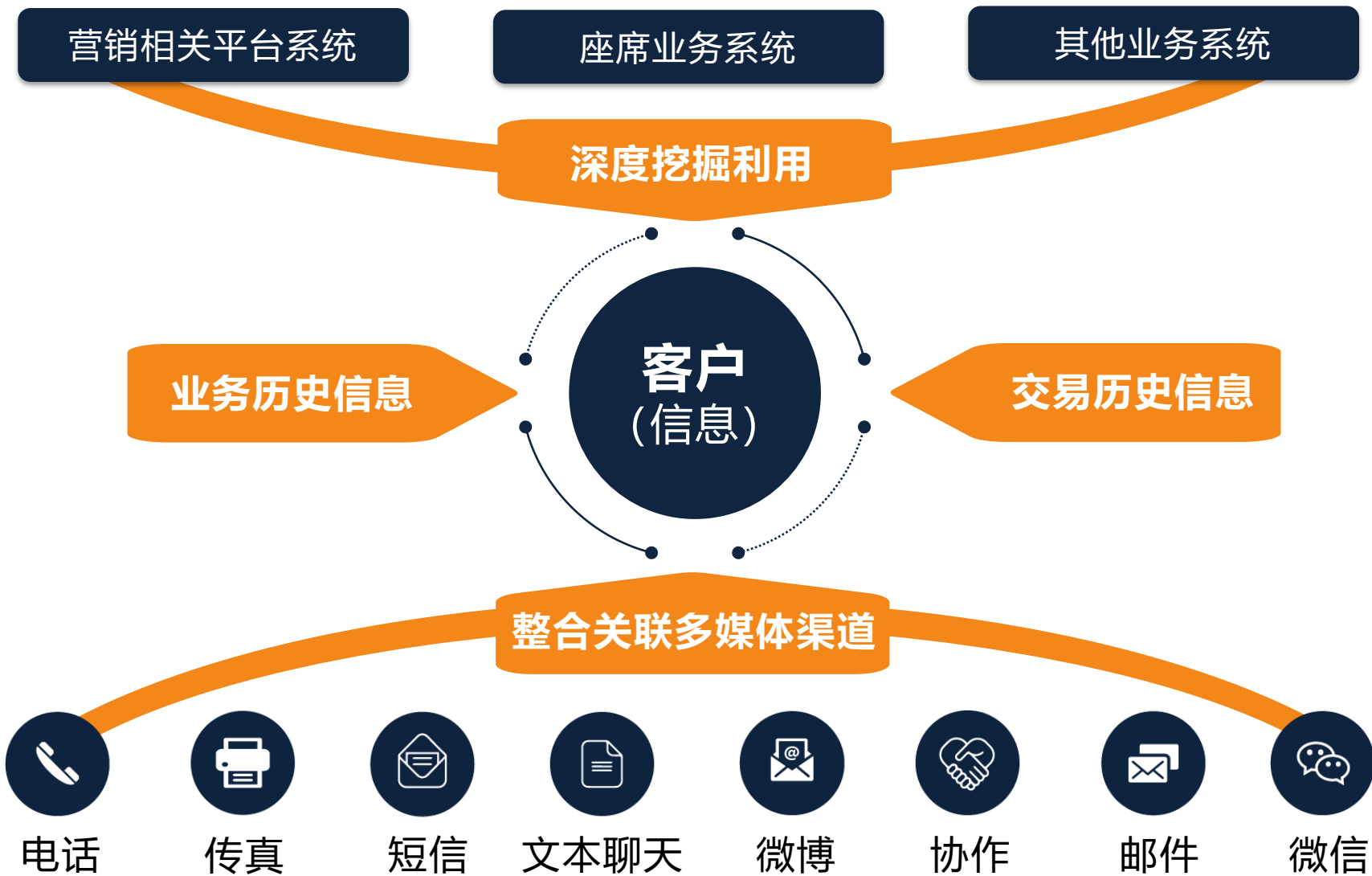


基础架构

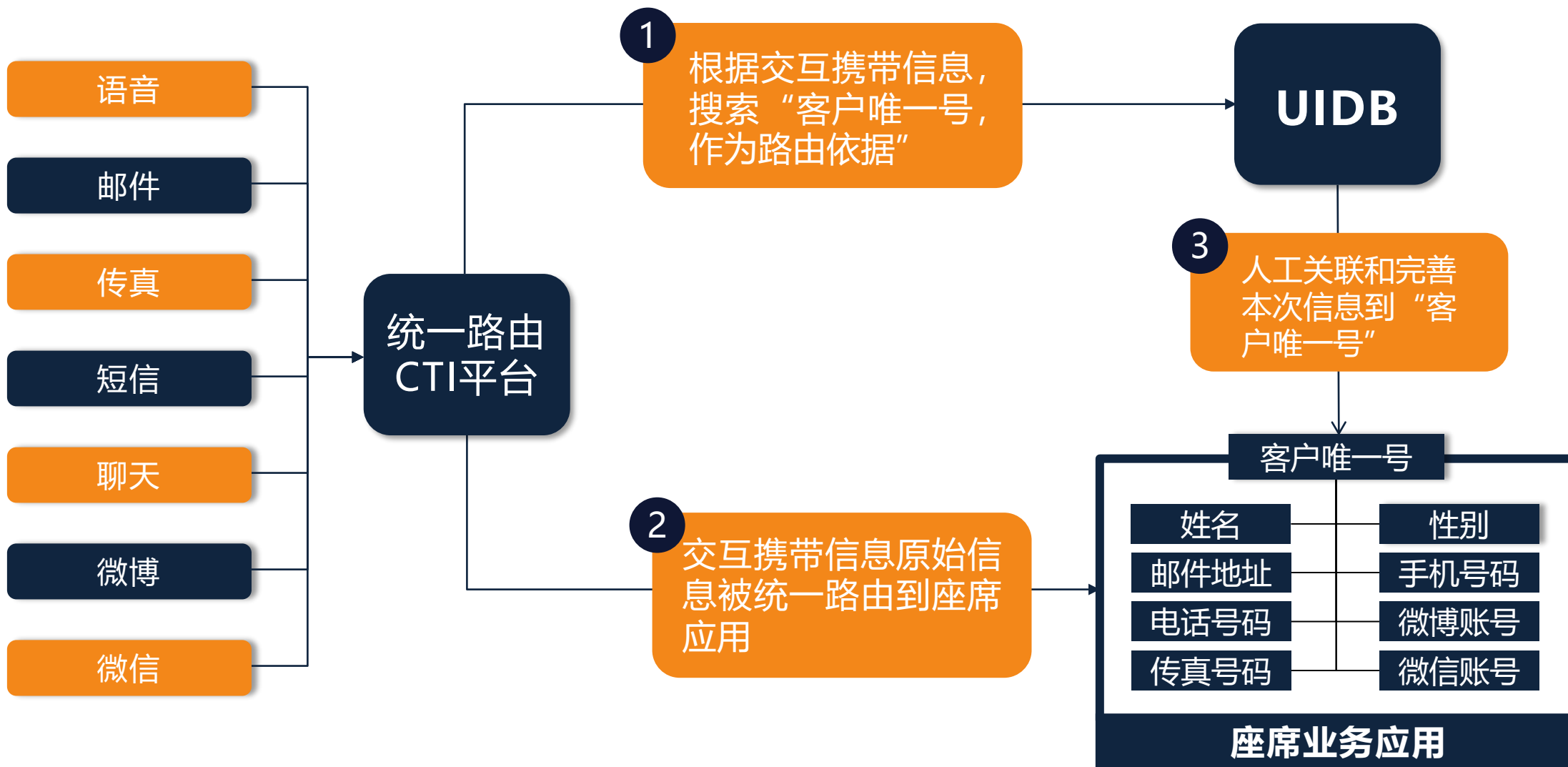




业务协同合作



统一用户接触信息





呼叫中心系统功能菜单



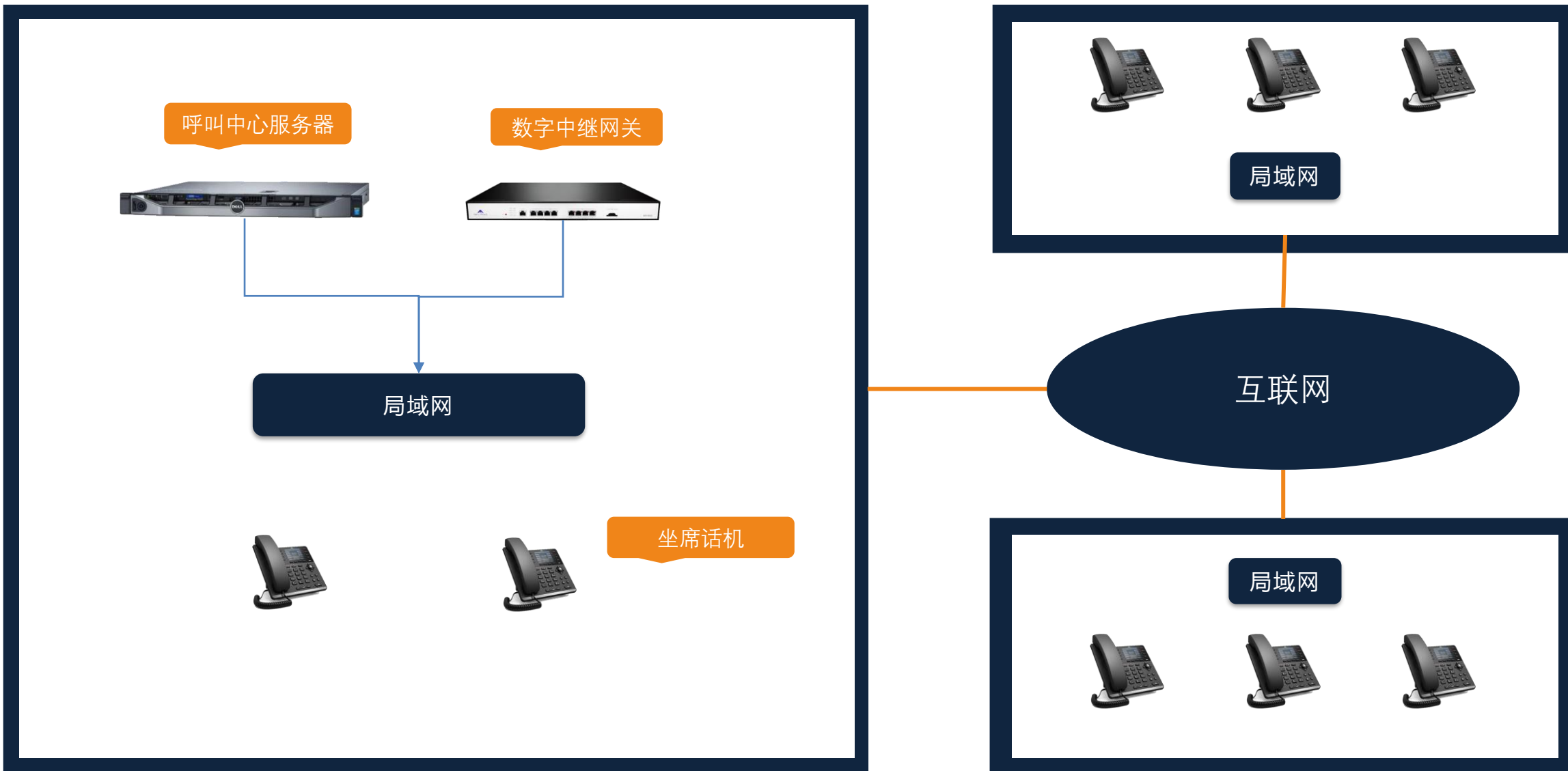
日常办公	客户管理	外呼管理	订单管理	工单管理	问卷管理	我的任务	短信管理	报表管理		CTI管理	系统管理	用户管理
内部通讯录	公海客户	外呼计划	产品列表	全部工单	问卷模板	外呼计划	发送短信	动态报表管理	IVR明细	许可证	部门管理	权限管理
员工管理	客户列表	未接来电	全部订单	待派发工单	样本列表	未接来电回访	短信模板	通话记录	IVR统计	坐席组	数据字典	用户管理
工作日报	服务记录		新建订单	已派发工单	样本统计	我的工单	发送记录	意向客户	队列排队明细	坐席管理	产品数据字典	密码修改
文档管理	客户提醒		待审核订单	处理中工单	问卷分析			语音留言	队列统计	队列管理	订单数据字典	
待办事宜	转移客户		确认订单	已取消工单				坐席通话统计/日	评分明细	语音文件	工单数据字典	
公告			审核不通过	已结束工单				坐席通话统计/周	评分统计	VIP管理	问卷数据字典	
			已取消订单					坐席通话统计/月	坐席状态统计/日	IVR配置	客户自定义	
								坐席通话统计/年	坐席状态统计/周	接入号管理	产品自定义	
									坐席状态统计/月	角色管理	工单自定义	
									坐席状态统计/年	基本管理	时间自定义	
										坐席接口		

KF360呼叫中心组网方式介绍

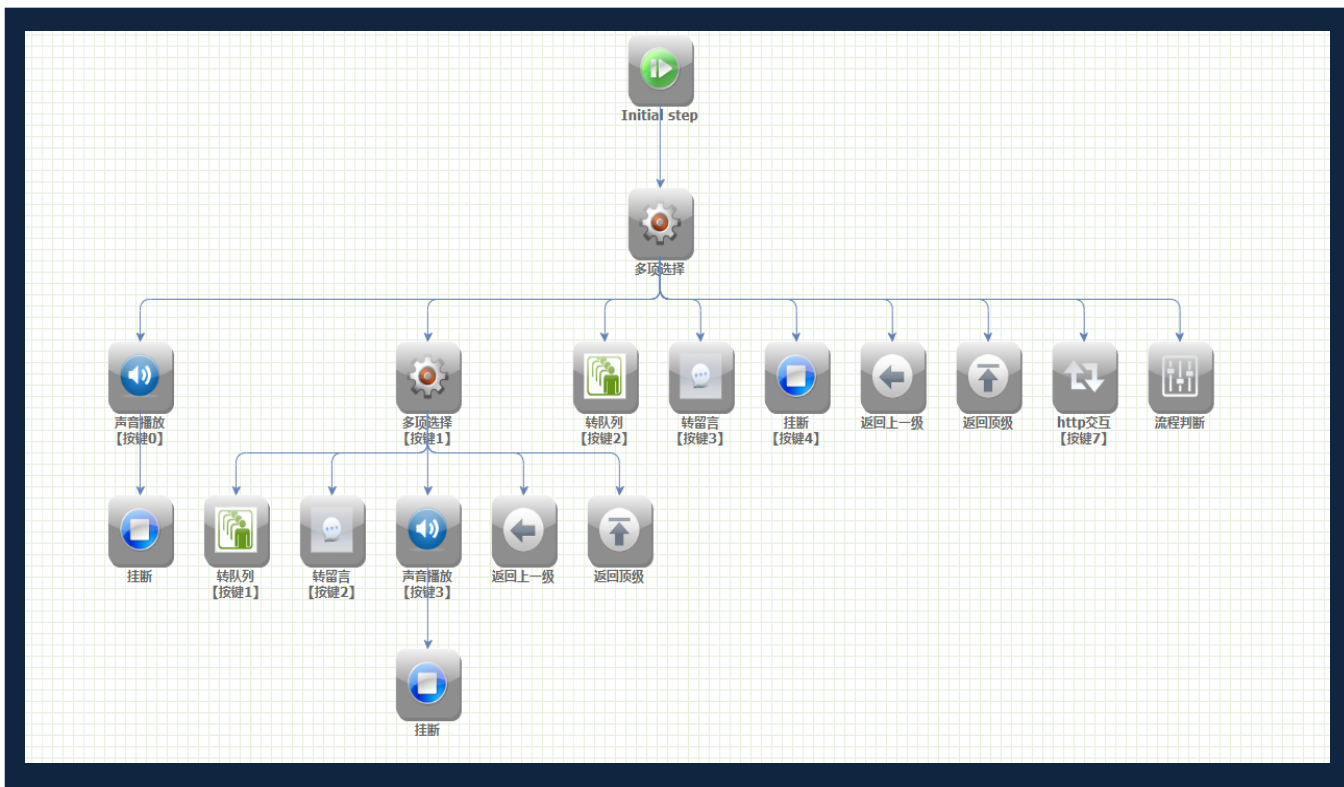




异地组网



KF360呼叫中心特色功能介绍



- 支持多层次IVR嵌套
- 支持按键选择和嵌套
- 支持TTS动态语音播报
- 完全自定义编辑IVR流程 每个企业可以根据自己的业务流程来设置不同的IVR流程
- 支持IVR和呼叫组联动 IVR流程中，可以直接与呼叫组、语音信箱等进行关联。
- 可动态调用外部程序 在IVR处理流程中，可以与外部业务系统进行交互，以决定下一步的服务流程



可以为每个队列设置不同的 ACD 策略，支持四种唯一策略

- 座席登录顺序分配
- 最少应答次数 分配
- 最长闲时 分配
- 随机分配

支持三种非唯一策略

- 座席归属地优先
- 座席等级优先
- 上次服务优先



VIP功能



欢迎使用 VIP管理 ×

CTI管理->VIP号码

号码 全局VIP 下拉 VIP等级 下拉 队列号码 查询

号码	全局VIP	VIP等级	对应的队列号码	操作
1233	是	一级		编辑 删除
12443	否	二级	002,001	编辑 删除
23232	否	四级	001	编辑 删除

当前第1/1页 共3条记录 转到第 1 页

1

VIP 客户在队列中排队享有优先权

2

全局 VIP 客户(适用于所有队列)

3

为特定队列指定 VIP 用户(可选多个队列)

4

第三方 VIP 功能

备注：支持通过 http 方式获取第三方 CRM 数据来判断 VIP 客户名单



多维度报表



KF360客服系统[2.6.6.0] 欢迎使用 座席通话统计

统计报表->座席通话统计

半小时座席通话统计 | 一小时座席通话统计 | **每天座席通话统计** | 每周座席通话统计 | 每月座席通话统计 | 自定义座席通话统计

2019-08-27 00:00:00 | 2019-08-27 23:59:59 | 座席工号: | 总呼叫数 | 大于 | | 呼入数 | 大于 | | 呼出数 | 大于 | | 未接数 | 大于 | | 呼入未接数 | 大于 | | 呼出未接数 | 大于 | | 接通数 | 大于 | | 呼入接通数 | 大于 | | 呼出接通数 | 大于 | | 接通率(%) | 大于 | | 总通话时长(秒) | 大于 | | 呼入总通话时长(秒) | 大于 | | 呼出总通话时长(秒) | 大于 | | 平均通话时长(秒) | 大于 | | [查询](#)

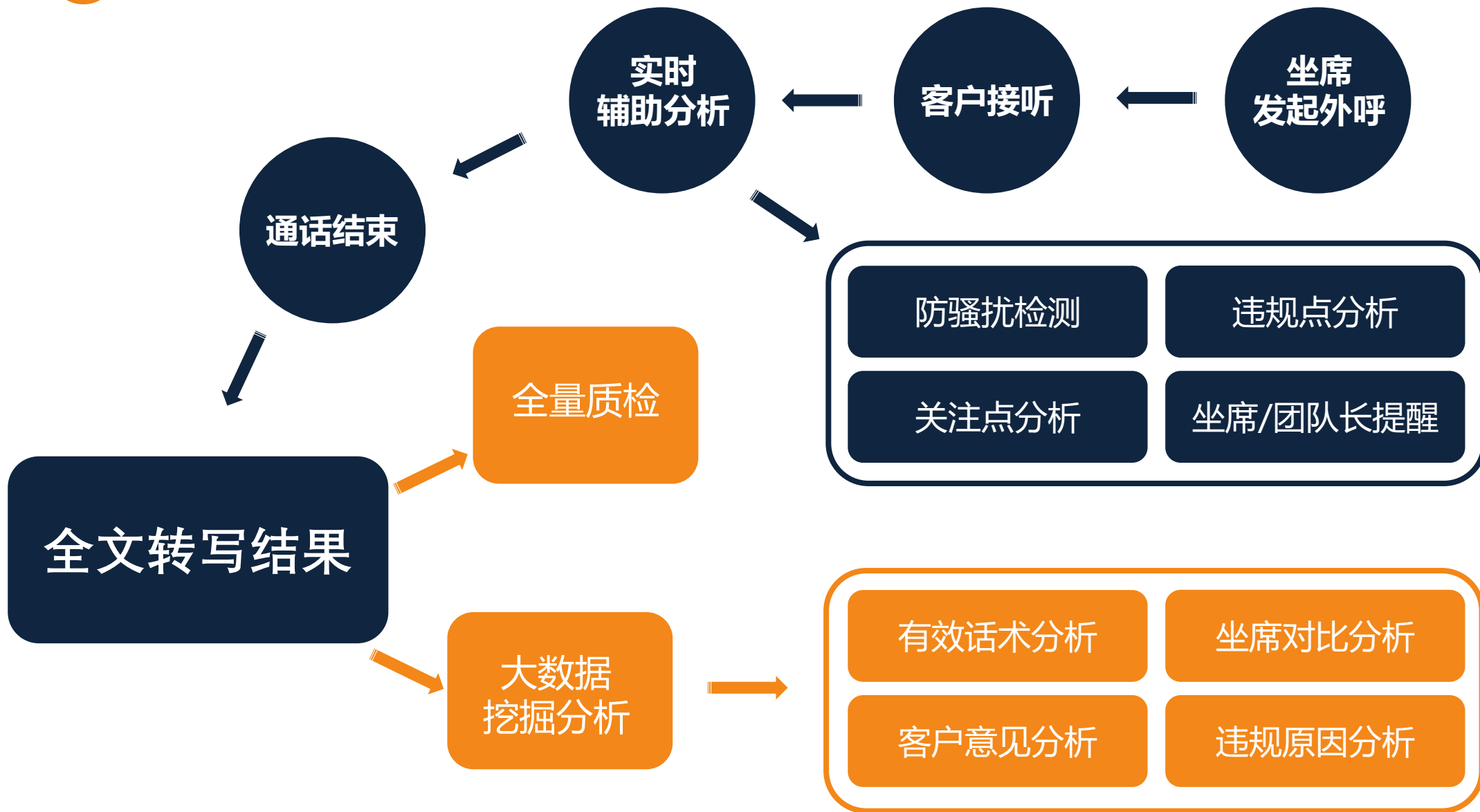
每天座席通话统计 [导出Excel](#)

座席工号	座席名称	日期	总呼叫数	呼入数	呼出数	未接数	呼入未接数	呼出未接数	接通数	呼入接通数	呼出接通数	接通率(%)	总通话时长	呼入总通话时长	呼出总通话时长	平均通话时长
669	测试		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
801	ces		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
810	谭春超		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
811	811		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
812	812		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
813	813		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
814	814		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
815	815		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

当前第 1/1 页 共 8 条记录 转到第 页

总呼叫数: 0 总呼入数: 0 总未接数: 0 总呼入未接数: 0 总接通数: 0 总接通率: 0% 总通话总时长: 0小时0分0秒 总平均通话时长: 0小时0分0秒

备注：系统自带18套包含话务、服务质量等相关报表；支持SQL自定义报表；



KF360呼叫中心系统案例介绍



案例分享

CanC





联系我们

canc



湖南畅迅信息技术有限公司

Hunan Canc Information Technology Co . , Ltd

地址：湖南省长沙市岳麓区岳麓西大道588号芯城科技园2栋908

电话：0731-88281233

手机：13973126328

web：www.canc.cc

CanC

THANK

谢谢观看