

AOFAX企钉通话服务器 产品介绍



一、引言

中小企业通信的重要性

企业通信分为对内通信和对外通信。

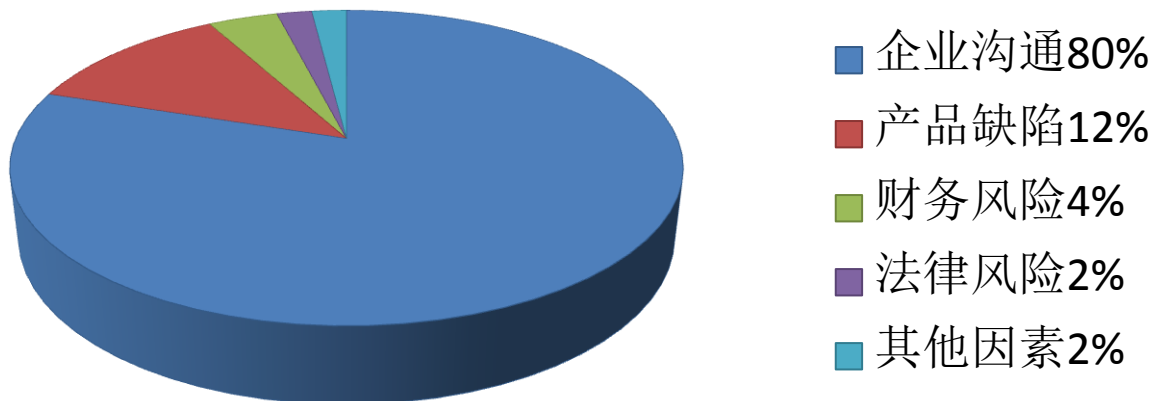
据微软公司抽样调查，80%的企业管理者认为，企业运行时出现的问题来自于企业的内部沟通问题。

员工日常工作所需的信息有50%到75%是直接 from 其他员工那里获得的。

企业有80%以上的数据化的信息分散在各个员工的设备上。

在对外沟通方面，对客户来源的多样性，以及客户通信手段的多样化准备不足，导致中小企业的市场资源损失率达55%以上。

企业出现问题，导致原因分析



网络时代企业通信新障碍

当前，随着互联网和移动端的快速发展，通信方式不断增多，如电话、手机、短信、微信、在线客服、企业聊天、文件签审、客户管理.....。

【碎片化】

多种方式切换，操作界面各异，数据不能互通共享，严重影响员工工作效率。



【私有化】

通信手段大都员工私有，数据不能保存，工作细节无法掌握，加大管理难度。



中小企业主要通信手段

(本数据来源于互联网)

手段	使用率	备注
企业固定电话 (手机)	100%	有录音分析的1%
员工移动电话	100%	个人使用，无管理
在线客服	> 30%	多为免费版本，仅聊天无管理
微信	> 90%	个人使用，无管理
内部聊天，协同办公	1 < %	使用收费软件很少
客户资料管理CRM	< 0.1%	收费版本贵且使用不方便



如何将这么多功能统一成一个系统？
如何节省成本又能提高企业效率？
如何更好的管理客户，
.....
成为众多企业急待解决的问题。

AOFAX企钉通话服务器独家上市

金恒科技（深圳）有限公司（以下简称金恒科技）是中国无纸传真领域的领导者和标准制定者，其推出的3GFAX、AOFAX无纸传真机和传真服务器产品独占中国无纸传真市场的大半江山。

2016年，金恒科技集6年研发之大成，又独家推出AOFAX中小企业大通信大数据系统，以下简称AOFAX“企钉”通话服务器或“企钉”。



AOFAX、企钉为金恒科技的注册商标。

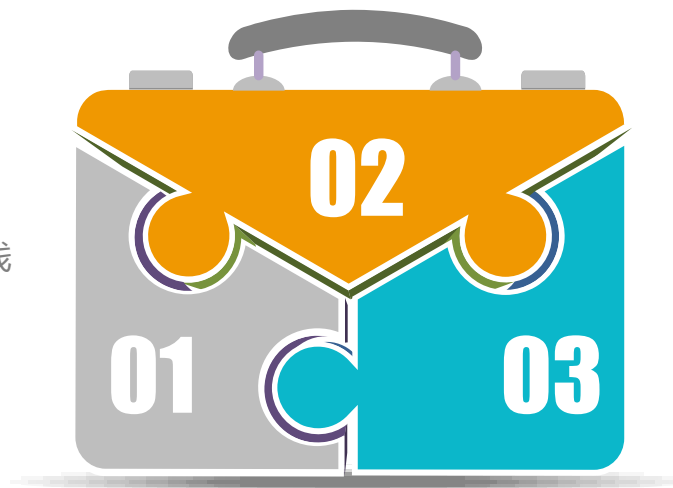
AOFAX.com、AOFAX.cn、AOFAX.net等均为金恒科技已登记拥有的域名。

企钉系统的三大组成部分



大通信

大通信包括企业必备的固定电话、手机、短信、传真，内部聊天、通知公告、在线客服、网站呼叫、微信客服、远程监控、手机APP、文件签审等。是在“互联网+”环境中企业通信手段的协同和升级。



大数据



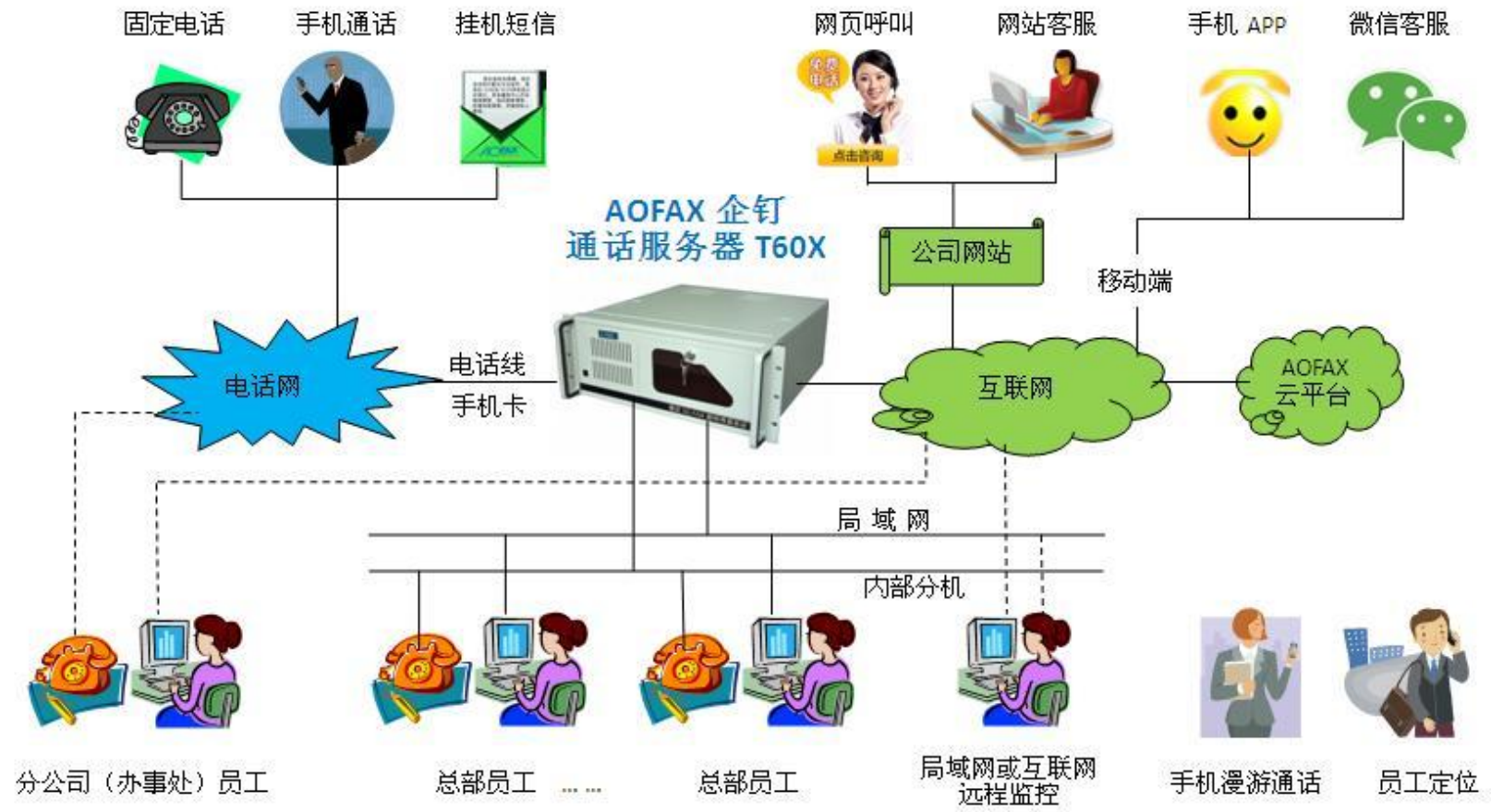
大数据是通过记载企业内外通信数据，在企钉中形成庞大数据源。企钉提供图表工具，帮助企业分析客户、考核员工和优化市场策略等，从而达到数据的“增值”。

AOFAX云



AOFAX云服务平台免费向企钉用户开放，用以实现漫游登陆、远程监控、分公司管理、微信客服、手机APP等功能，保障用户在外网的无缝连接和流畅使用。

AOFAX企钉连接示意图



AOFAX企钉前端显示界面

支持局域网登陆，外网漫游登陆，手机端登陆，实时查询当前通话状况，以及实现漫游呼叫，分公司管理，微信外呼等功能。

前台显示界面

支持局域网登陆

微信对接

移动端APP



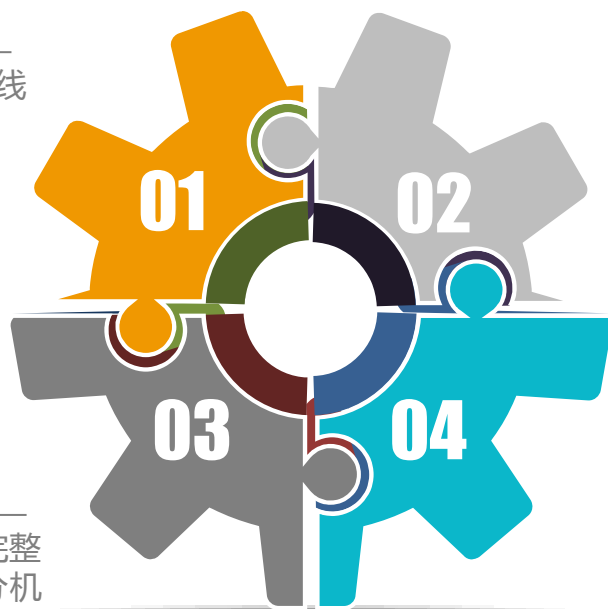
企钉产品分类

1 T20X录音型

电话录音和远程监控系统（X为电话外线数）。

3 T60X-N旗舰型

AOFAX中小企业大通信大数据系统的完整功能（N为电话外线数，X-N为实际分机数）。



2 T50X-M办公型

电话功能用客户的电话交换机完成，有录音、弹屏以及完整的协同办公和数据管理功能（X为电话外线数，M为虚拟分机数--也即不用接电话机的电脑用户数）。

4 T80X-N呼叫中心

按客户需求分为外呼型、客服型和混合型三款（N为电话外线数，X-N为实际分机数）。

T60X代表企钉的主要功能，以下以T60X为主介绍企钉的主要功能

二、功能

企钉 T60X旗舰型 主要功能

1 固话功能增强

2 分公司互联

3 手机漫游和手机管理

4 网页外呼和在线客服

5 微信客服

6 客户管理

7 企业通信和协同办公

8 数据分析和决策辅助

1、固话功能增强

AOFAX企钉通话服务器软件提供了丰富的话务交换功能，具体包括欢迎词定制、自动总机、多机振铃、直拨分机、分机拨分机、分机拨外线、指定外线呼出、电话抢接、电话转接，电话监听，强插强拆等。



1、通话弹屏

2、电话录音

3、分公司电话管理

4、电话交换功能

5、点击电话外呼

6、电话监听

7、三方通话

8、电话会议

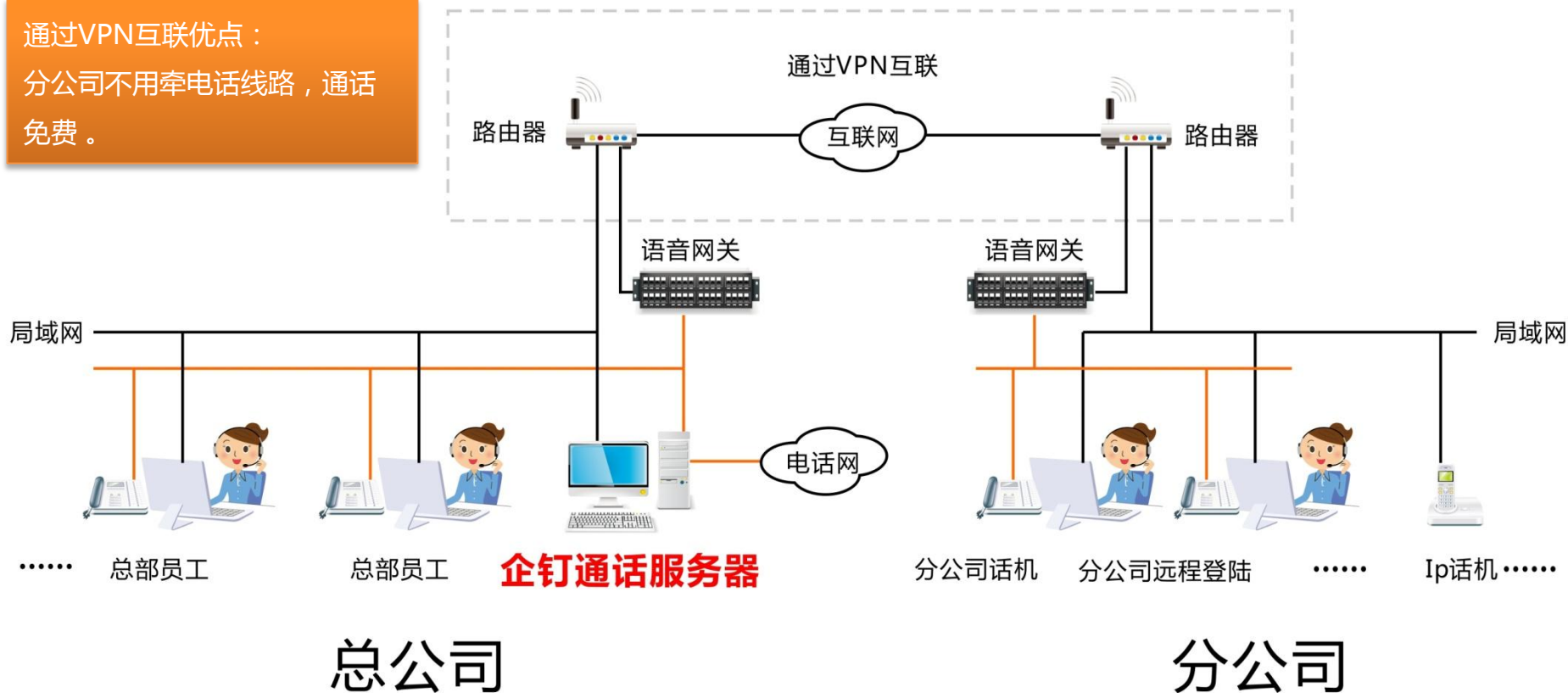


2、分公司互联（通过VPN互联）

异地的分公司或办事处，可以远程登录到总公司的企钉通话服务器，使用总公司的电话线接听或呼出，以及和总公司同事内部聊天或进行文件签审等。

通过VPN互联优点：

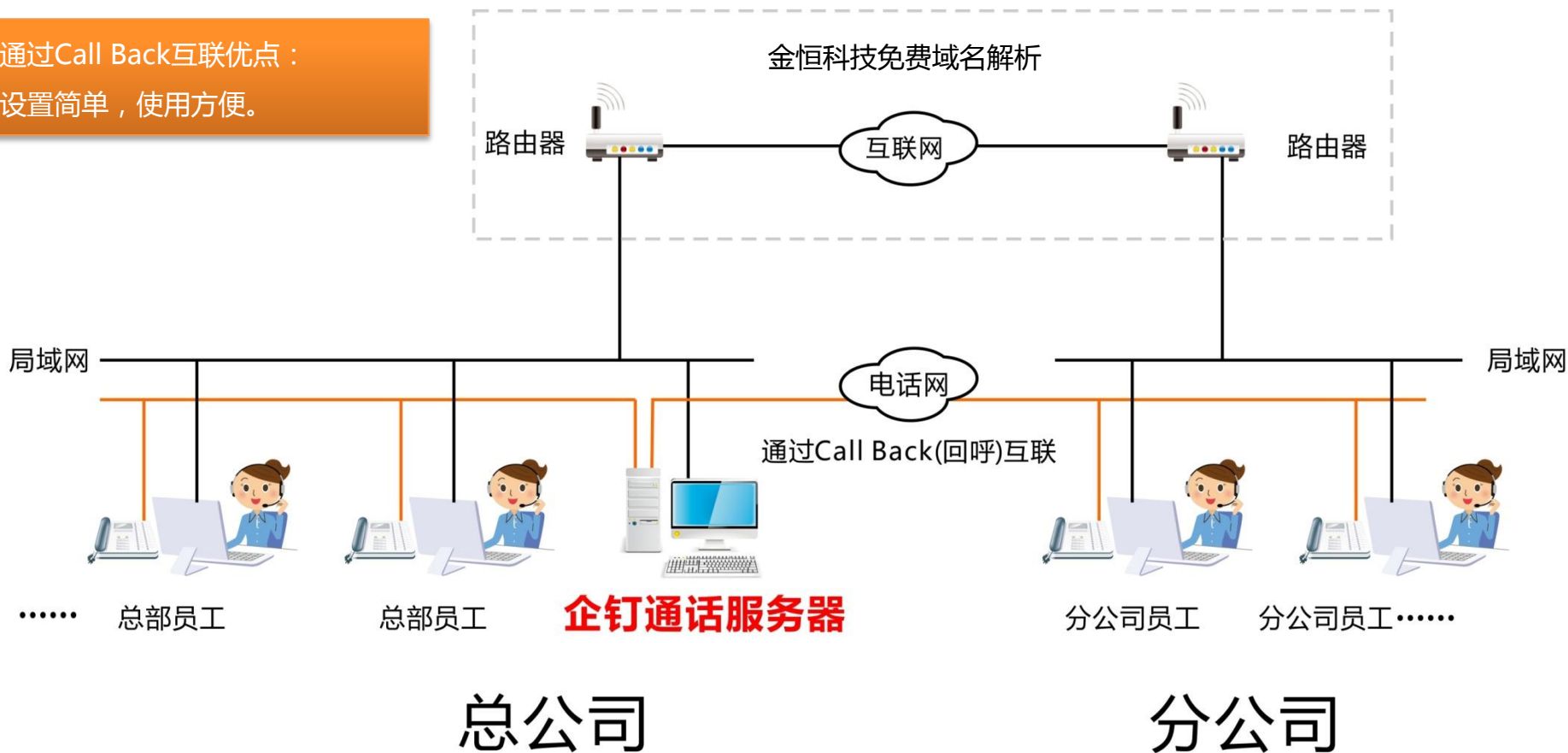
分公司不用牵电话线路，通话免费。



2、分公司互联（通过Call Back互联）

异地的分公司或办事处，可以远程登录到总公司的企钉通话服务器，使用总公司的电话线接听或呼出，以及和总公司同事内部聊天或进行文件签审等。

通过Call Back互联优点：
设置简单，使用方便。

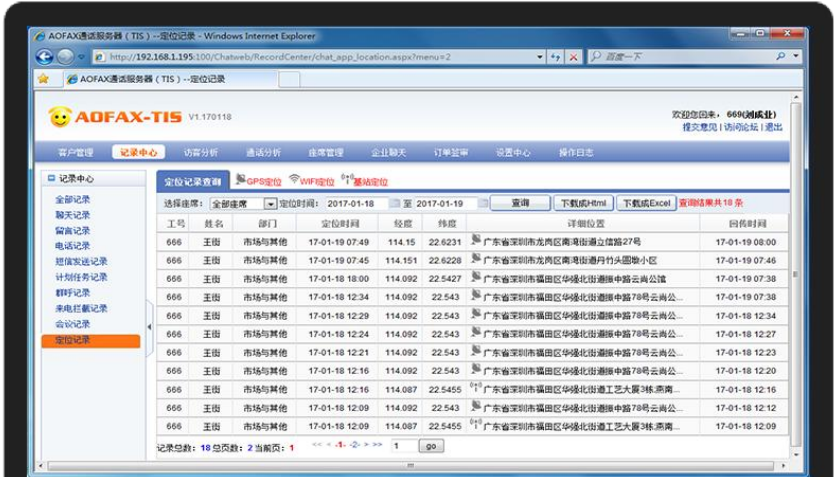


3、手机漫游和手机管理

员工不在座位，可否将客户来电直接转呼到员工手机？
员工的业务手机通话能不能录音？
员工使用私人手机号码离职后，导致客户流失？



详细位置	回传时间
广东省深圳市福田区华强北街道振中路88号	17-01-20 10:06
广东省深圳市福田区华强北街道士必达大厦	17-01-20 09:59
广东省深圳市龙岗区南湾街道立信路	17-01-20 09:53
广东省深圳市龙岗区南湾街道立信路27号	17-01-19 08:00
广东省深圳市龙岗区南湾街道丹竹头圆墩小区	17-01-19 07:46
广东省深圳市福田区华强北街道振中路云尚公馆	17-01-19 07:38
广东省深圳市福田区华强北街道振中路78号云尚公...	17-01-19 07:38



企钉通话服务器-员工定位后台界面

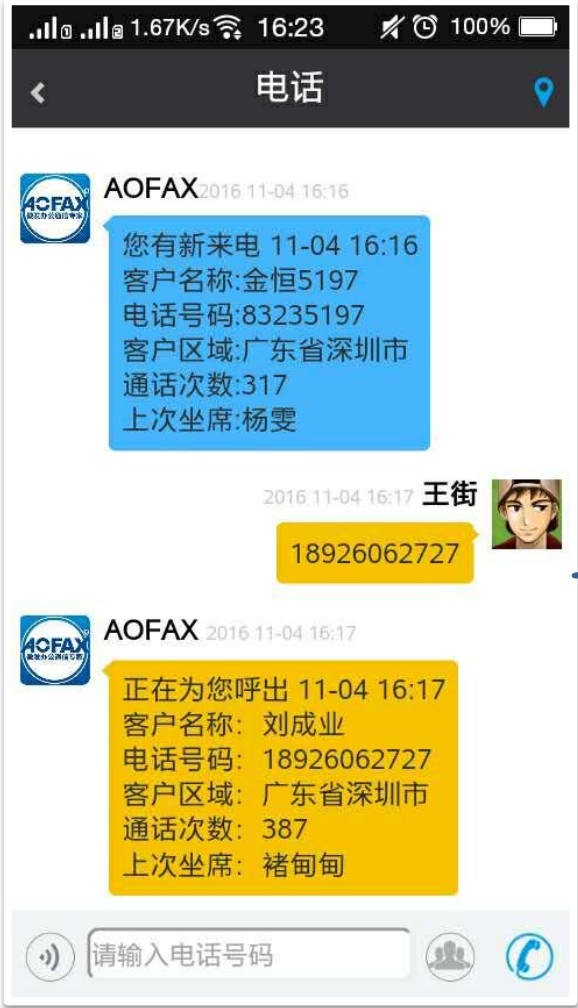
3、手机漫游和手机管理-漫游接听

员工出差或不在座位上，可以将接听状态设置为漫游，当有来电时，系统会自动转接至预先设置好的员工手机号码上。如果担心因员工使用私人号码而导致客户流失，那么，员工名片上只需留企业的固话和手机号码就可以了。



3、手机漫游和手机管理-漫游外呼

员工处于漫游状态时，可以通过发送短信、微信、或企钉手机客户端（APP）发起电话呼叫，客户接听时，显示的是企业的电话号码。



系统呼出，弹出客户信息

坐席提交外呼号码

企钉APP-来电弹屏/呼出界面

4、网页外呼和在线客服-网站显示

网站没有在线客服，就如同开店没有服务员；
用免费的客服，如同客户咨询还要先登记身份证，
都会因没有得到及时有效的沟通而流失大量宝贵的客户。

在线客服

企钉后台可实时显示当前网站访客的名称、访问次数、上次接待员工、所在省市、当前页面、搜索引擎、关键词来源、对话邀请状态等信息，以便提供更细致和有针对性地服务。



网页外呼

客户访问企业网站，在“免费电话咨询”界面输入自己的电话号码后，点击咨询就可以发起网页呼叫，轻松建立与企业员工的免费通话。

4、网页外呼和在线客服-在线列表

访客详情：实时显示当前网站访客名称、访问次数、上次接待坐席、所在省市、当前页面、搜索引擎、关键词来源、对话邀请状态等信息，以便提供更细致和有针对性地服务。

灵活邀请：客户访问网站时，可以接受邀请建立对话，也可以选择熟悉的员工发起对话。同样，员工可以接受系统自动分配的客

AOFAX 企钉通话服务器

AOFAX-TIS

V1.150226

管理中心

本地

在线

退出

在线交流

在线列表

通话列表

企业聊天

AOFAX主页

公司论坛

客户名称	次数	上次座席	IP地址	当前访问页面	来源(关键词)	对话	状态
2586206238	1	肖祖雄	广东省深圳市电信	http://www.aofax.com/	www.aofax.com	邀请 强制	已邀请
3600067175	119	市场	广东省深圳市电信	http://www.easyfaxes.com/		邀请 强制	对话结束
8226328720	2	陈江龙	陕西省咸阳市电信	http://www.aofax.com/		邀请 强制	
4469163171	1	堵甸甸	辽宁省抚顺市新抚区联通	http://www.aofax.com/	Baidu(金恒科技有限公司)	邀请 强制	已邀请
4796641648	0	无	上海市电信	http://www.aofax.com/	zhaotingting	邀请 强制	已邀请
7121631706	0	无	广东省深圳市电信	http://www.aofax.com/		邀请 强制	被拒绝
4741329051	1	admin	山东省青岛市联通	http://www.aofax.com/		邀请 强制	与[肖祖雄]对话
3316137810	0	无	天津市联通	http://www.aofax.com/	cpro.baidu.com	邀请 强制	已邀请
5870898313	2	徐志涛	四川省成都市电信 ADSL	http://www.aofax.com/	Baidu(金恒科技有限公司)	邀请 强制	被拒绝

IP地址:

当前访问页面:

来源:

状态:

所有状态

共 0 条

列表客户: 15

当前对话: 1

等待咨询: 2

工号: 601(市场)

本机操作系统: winxp

5、微信客服-前端聊天界面

企钉通话服务器可以与微信公众号进行对接。
当有客户给微信公众号收发消息，可以直接让企钉接收。
通过企钉与客户手机端微信进行实时聊天。

微信客户

客户关注后，给微信公众号发送消息，企钉软件实时显示来消息客户



客户列表

当有用户关注微信公众号后，企钉获取用户基本信息，显示在前端列表中。

企钉通话服务器前端微信客服界面

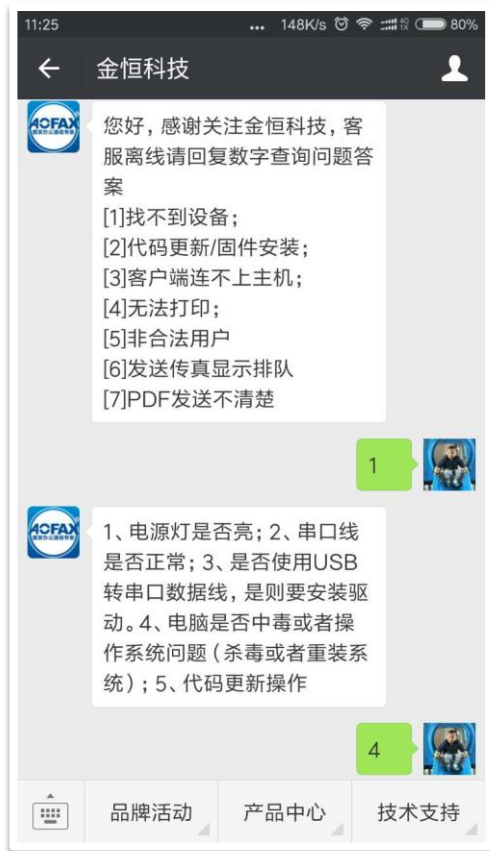
5、微信客服-后台设置界面

企钉后台可以对微信关注的所有用户进行同步。
进行微信组设置，聊天记录保存，微信客服值班员设置。
自动回复设置等。

当所有客服人员不在
线时，系统自动启用
“自动回复”功能。



企钉后台设置界面-微信自动回复设置



客户手机微信端界面

6、客户管理

客户管理系统按照客户细分来组织企业资源，管控企业与客户沟通，实现发掘更多的新客户、留住原来的老客户、提高客户的忠诚度，以达到同等资源获取高利润的目的。



企钉客户管理具备CRM常用功能
不需要IT专业人员即可轻松上手

- 1、客户属性：记录客户的多种信息。
- 2、联系历史：记录历次与客户联系的时间，记录等。
- 3、自动名片：自动将该客户添加到联系人中。
- 4、智能转接：可以选择多种方式转接给员工。
- 5、通信质检：提供服务质量打分或给出评价。
- 6、客户回访：添加回访任务。
- 7、来电防火墙：通过设置黑白名单来管理企业来电。
- 8、权限管理：将员工分为不同级别进行管理。

6、客户管理-来电轨迹

企钉前端界面-可以实时显示来电客户信息，弹出客户名片，通话轨迹，接听坐席，备注信息，等等。

AOFAX企钉通话服务器

AOFAX-TIS V1.170119

管理中心 本地 在线 退出

订单签审(1)会议模式
外呼号码池(0)公司论坛/客服转接

在线交流 在线列表 通话列表 计划任务 企业聊天

客户名称	次数	上次座席	客户区域	电话号码	类型	座席	开始时间	通话时长
售后	20	肖祖雄	浙江省杭州市	057105055736	来电	肖祖雄	22 09:54	通话中...
8338473326	2	肖祖雄					22 09:52	通话中...
8084578137	5	文					22 09:44	00:05
8338473326	2	肖祖雄					22 09:39	02:36
8084578137	4	肖祖雄					22 09:40	00:07
8338473326	1	陈					22 09:28	01:22

客户编号: 7133017387

客户姓名: 刘经理 客户类型: 金卡客户[修改] 订货申请单 客服工单
IP 地址: 电话号码: 0571850***36
回访日期: [修改] 客户来源: 浙江省杭州市
通话次数: 20 备注: 售后问题咨询[修改备注]

通话记录

☐ 空号 ☐ 忙音 ☐ 无应答 ☒ 通话 ☐ 语音

2015/3/16 13:37:26	来电	肖祖雄	培训
2015/3/16 13:09:18	来电	肖祖雄	帮客户配置客户端参数
2015/1/22 11:08:00	来电	褚闻闻	产品安装, 远程协助
2015/1/22 11:06:11	来电	彭芳恒	产品安装, 远程协助
2014/11/10 11:08:31	来电	未定座席	电话测试
2014/11/4 15:07:17	呼出	张国庆	介绍购买方式
2014/11/4 15:00:41	呼出	张国庆	介绍企钉T60X功能
2014/11/4 14:48:34	来电	张国庆	产品咨询

列表客户: 6 | 当前通话: 2 | 未接电话: 0 | 工号: 669(刘成业) | 本机操作系统: win7

通话列表、通话轨迹、客户名片显示

6、客户管理-联系人

客户管理后台，可以添加、修改、删除、导入和导出联系人，可以设定黑名单和客户服务级别等，已加入到客户管理中的客户，在下次来电时，在工作平台上会自动显示其姓名。新来的有效客户会自动添加到联系人列表中。

AOFAX电话服务器 (TIS) --客户管理 - Windows Internet Explorer

http://192.168.1.169:100/VisitorManagement/visitor_import.aspx?menu=1

AOFAX-TIS V1.170118

客户管理 记录中心 访客分析 通话分析 座席管理 企业聊天 订单签审 设置中心

客户管理

- 联系人
- 合并联系人
- 全部客户
- 导入客户
- 黑名单
- 客户类型设置
- 客户区域设置
- 客户密码设置
- 筛选客户
- 外呼号码池

联系人统计

- 按归属座席统计
- 按区域统计
- 按建档时间统计
- 按类型统计

导入客户

查询条件: 客户名称 查询 下载成

删除客户 下载模板 浏览... 导入

操作	客户编号	客户名称	电话号码	电话号码1	手
☐ 编辑	8855581636	售后	18002291681		135
☐ 编辑	8855581635	销售	13369510602		135
☐ 编辑	8855581634	新客户	13812556653		135
☐ 编辑	8855581633	售后	18002291681		135
☐ 编辑	8855581632	售后	18002291681		135
☐ 编辑	8855581631	新客户	2038055314		135
☐ 编辑	8855581630	新客户	18090929948		135
☐ 编辑	8855581629	李经理	15862543397		135
☐ 编辑	8855581628	李经理	15862543397		135
☐ 编辑	8855581627	新客户	5922263943		135
☐ 编辑	8855581626	新客户	18090929948		135

记录总数: 14 总页数: 2 当前页: 1 << < -1 -2 > >> 1 90

联系人资料

客户编号: 自动生成 来源类型: 在线客服

客户名称: 刘先生 性别: 男

通话状态: 呼出 归属地区: 深圳市

公司名称: 金恒科技 职务: 技术

固定电话: 0755-832***80 固定电话1: 0755-832***97

手机: 189260***27 手机1:

传真: 0755-832***70 传真1:

邮箱: lcy@aofax.com QQ: 1598812077

微信: aofax88 邮编: 518000

公司行业: 互联网/IT 公司性质: 私营

规模人数: 50 客户类型: 金卡客户

共享: 私有 归属座席: 608

上次坐席: 682 建档时间: 2017-01-03 16:19:06

公司网站: WWW.AOFAX.COM

联系地址: 深圳福田区

保存 取消

7、企业通信和协同办公

企业运行时出现的问题来多自于企业的内部沟通问题。对客户来源的多样性，以及客户通信手段的多样化准备不足，降低了市场资源利用率。

- 1、内部聊天：内置聊天软件，发送即时消息文件传输等功能。
- 2、分组群聊：将员工进行分组，发起群聊。
- 3、通知公告：发布通知公告，供随时查阅相关内容。
- 4、工单签审：可定制多种工单，以及自定义多级签审流程。
- 5、订单系统：具有简洁的产品、价格和库存管理模块。
- 6、手机聊天：通过手机APP，与企业内部员工之间交流。
- 7、业务系统对接：提供二次开发接口，定制化开发。

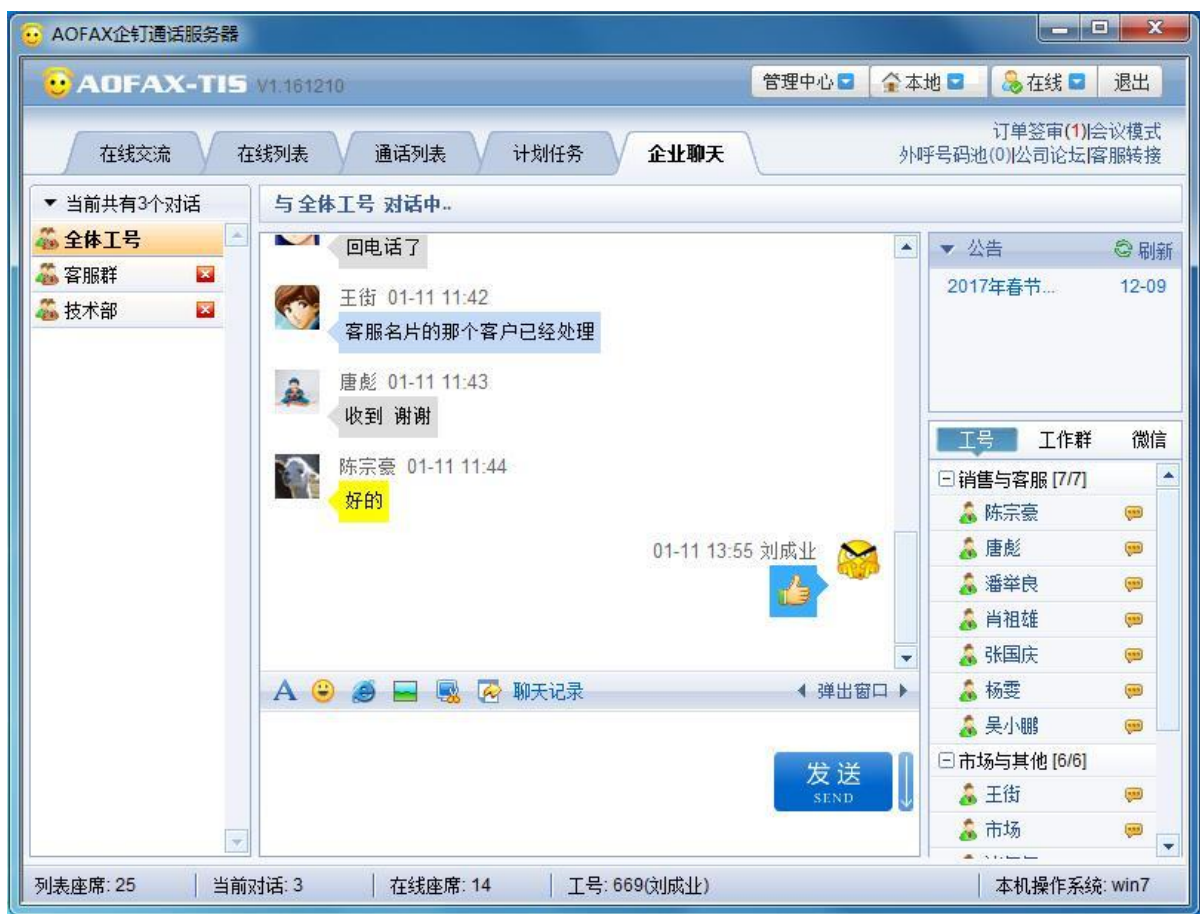
企钉内部聊天支持发送即时消息、图片等很实用的功能。

工单签审、订单系统真方便，工作效率大幅提升。



7、企业通信和协同办公-企业聊天

AOFAX企业聊天是集成到座席工作平台上的软件，快捷、私密、功能强、可管理。



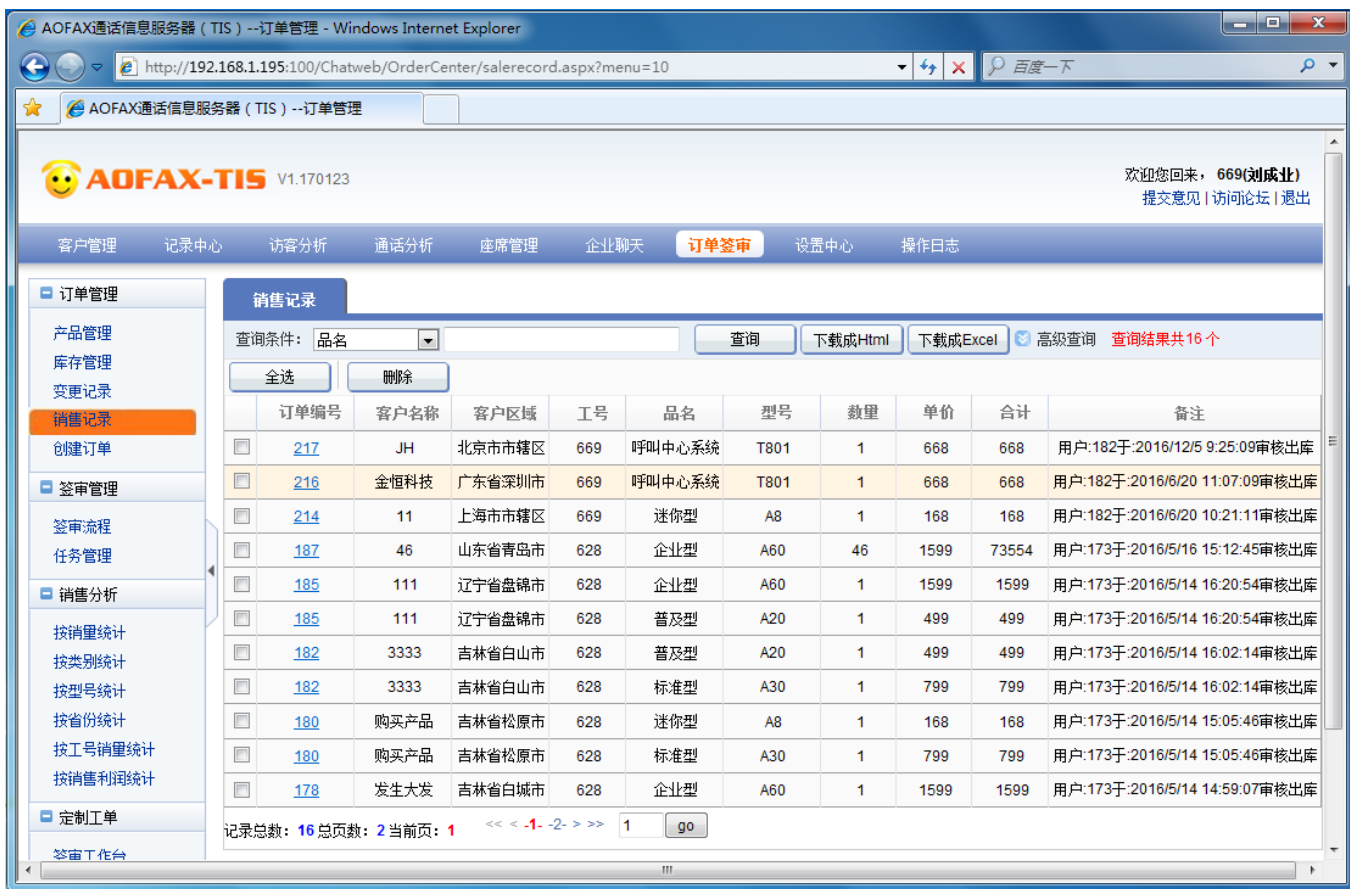
企钉-企业内部聊天界面



7、企业通信和协同办公-订单签审界面

工单签审：可定制多种工单，以及自定义多级签审流程，完成对诸如派工单、请假条、出差申请表等办公文件的提交和签审。

订单系统：具有简洁的产品、价格和库存管理模块，可自定义多级订单签审流程。订单签审与产品、价格和库存相互联动，可实时查看库存变动、销售业绩和企业利润等经营指标。



企钉-订单系统界面

8、数据分析和决策辅助

“凭感觉管理”还是“用数据说话”，往往决定着一个企业的兴衰。用企钉通话服务器，无需在管理上花太多精力，企业经营的各项数据和统计图表尽在眼前。



8、数据分析和决策辅助-记录中心

记录中心提供 电话记录，群呼记录，留言记录，会议记录，聊天记录，留言记录等数据，为数据分析提供精确依据。



通遇	客户名称	公司名称	客户区域	电话号码	来电呼出	座席	开始时间	通话时长	评价	按键	费用
0	查看详情		四川省阿坝市	15196215922	呼出	杨真真	01-23 10:36	00:01:25	-	0	0.39
1	查看详情		北京市	01059353883	呼出	肖祖雄	01-23 10:36	00:00:05	-	0	0
0	查看详情		四川省阿坝市	15196215922	呼出	杨真真	01-23 10:35	00:00:02	-	0	0
0	查看详情		四川省阿坝市	15196215922	来电	潘翠霞	01-23 10:33	00:00:14	-	0	0
5	查看详情		四川省阿坝市	15196215922	来电	潘翠霞	01-23 10:32	00:00:06	-	0	0
0	查看详情		四川省阿坝市	15196215922	来电	杨真真	01-23 10:30	00:00:07	-	0	0
0	查看详情		四川省阿坝市	15196215922	来电	杨真真	01-23 10:22	00:00:06	-	0	0

记录中心

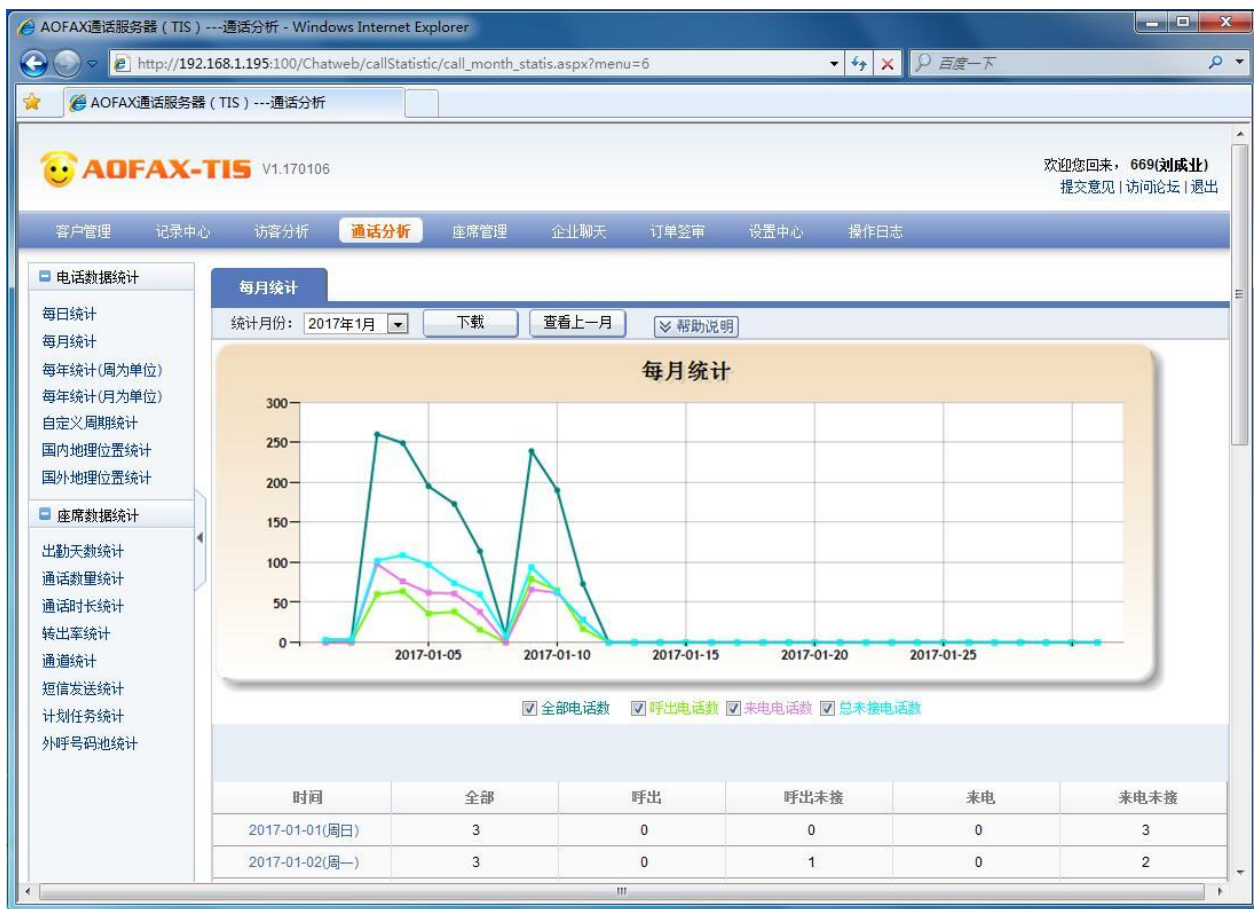


选择聊天对象	对话显示区
销售与客服	市场说: (2017/1/19 7:31:34)
市场与其他	人生的高度，不是你看清了多少事，而是你看轻了多少事。心灵的宽度，不是你认识了多少人，而是你包容了多少人。做人如山，望万物，面容万物，做人似水，能进退，而知进退！早安(太阳)(玫瑰)(咖啡)
(无)	王街说: (2017/1/19 7:37:22)
工程与行政	早上好
软件测试	市场说: (2017/1/19 7:38:59)
工作群	早
全体工号	市场说: (2017/1/19 8:58:55)
技术部	各位 杨雯今早去银行办事儿 晚些过来 有事儿等她回来办或打电话给她
销售部	陈宗豪说: (2017/1/19 8:59:41)
客服群	陈宗豪说: (2017/1/19 10:19:53)
会议群	徐先生-0562-5860854-铜牌有色的，客户说4月付款了，现在还没开票给他，催跟进的，请尽快联系下客户
方案讨论	

企业聊天记录

8、数据分析和决策辅助-通话分析

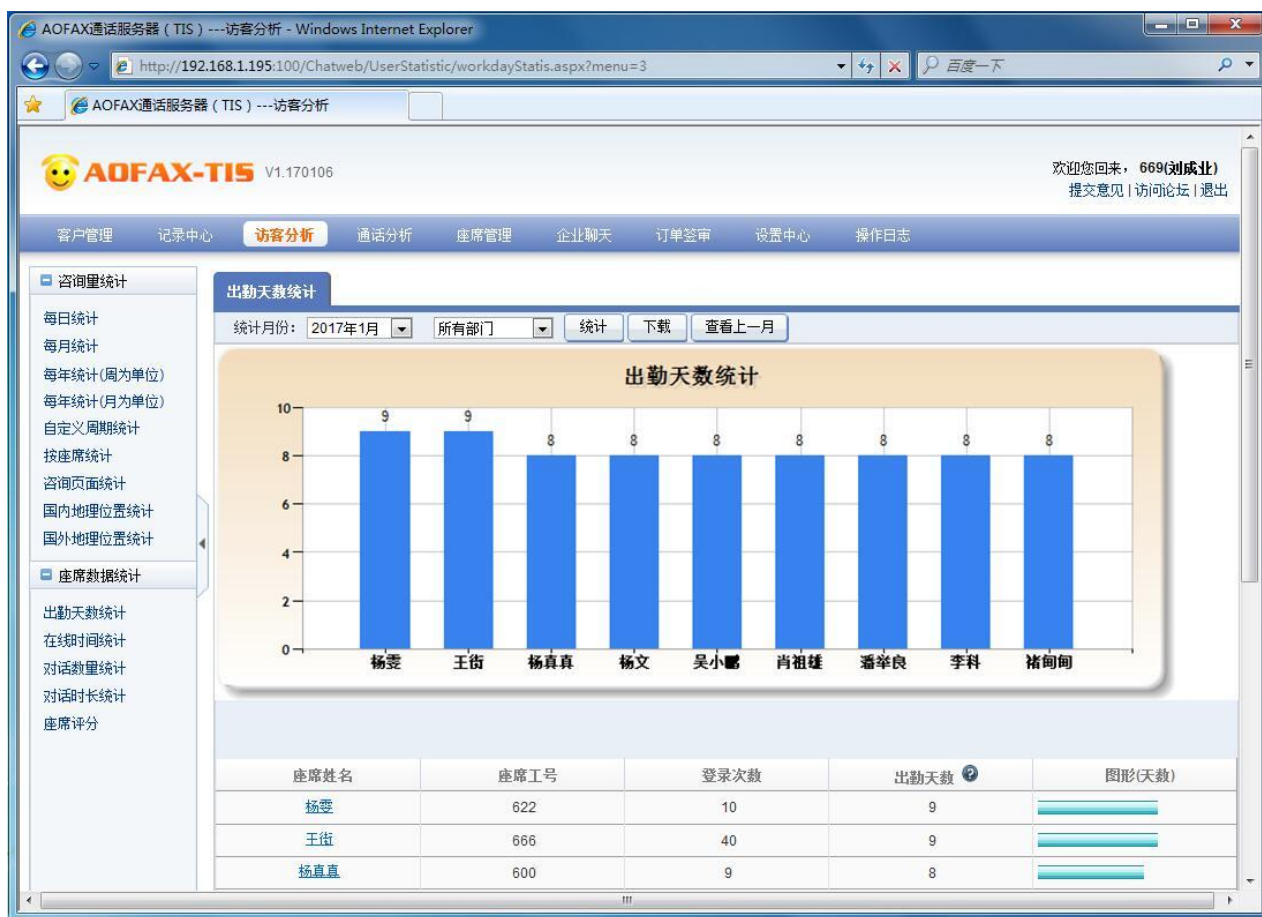
企钉电话统计分析功能，可以按不同的周期统计来电数量，来电地区，统计坐席出勤天数，通话数量，通话时长，转出率分析等等。



企钉-电话统计分析界面

8、数据分析和决策辅助-访客分析

企钉网站访客分析功能，可以按日，月，年，统计网站访客数量，统计访客咨询页面，统计访客地区等。可以统计坐席接待数据，统计坐席出勤天数，在线时长，对话数量，对话时长，坐席评分等。



三、构成

企钉通话服务器的构成

企钉主要由AOFAX企钉通话服务器软件（含数十种功能模块），语音处理硬件，相关连线和配套电源等组成。

企钉通话服务器



1、AOFAX企钉软件



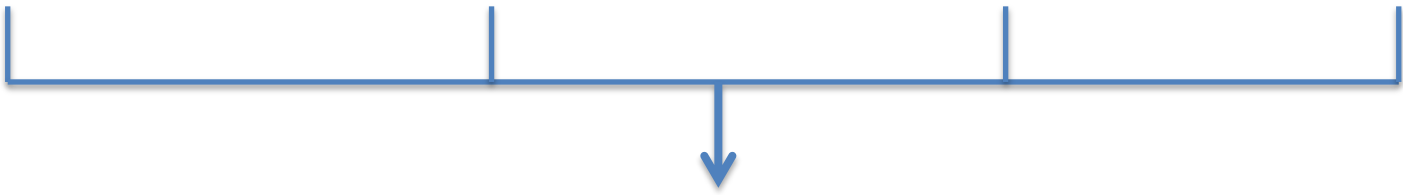
2、语音处理硬件



3、相关连线



4、配套电源



工控机或者普通个人电脑

推荐使用AOFAX工控机

根据线路配置不同，企钉工控机型号分为迷你型、标准型和专业型等，如下图：

AOFAX工控机外观



AOFAX迷你型K30

(8线以下选用)

K30是一款迷你型机箱。整体前面板极富创意的酷美外型，尽显高端、大气、强固、抗振、设备感的观感效果，更具价值感，金属机身有极好的强度及刚度。



AOFAX标准型K50

(16线以下选用)

K50是一款标准塔式办公机箱。高附着力、耐磨不起泡,不掉漆,工艺讲究,结构稳固；极佳散热解决方案,优异的内部风道设计,有效增强机箱内部的散热效果。



AOFAX专业型K60

(最大支持160线)

K60是一款4U上架式工业级机箱。全钢结构1.2mm镀锌板,2个前置USB接口,8个弹簧减震设计,前面板带锁；广泛应用于大容量存储,工业,通讯等领域。

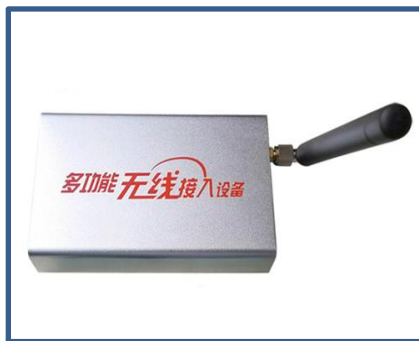
(注：160线以上的需要定制工控机)

常用配件（选配）

常用配件包括：无线连接台（将移动电话接入企钉），短信modem(挂机短信功能)，数字交换机（将数字线路接入企钉），语音网关或SIP服务器（用于IP座席或异地分支免费互打电话）以及各种模拟或IP话机，耳机耳麦等。



无线连接台



短信modem



数字交换机



IP话机



耳麦话机



语音网关或SIP服务器

（注：供应批次不同，外观可能会略有区别，请以实际为准，此处不作另行通知）

企钉的价格

企钉的价格 = (外线数 x 1000元) + (分机数 x 1000元) + (虚拟分机数 x 300元) ，配件价格根据情况另计。

【分机】



电话分机

+



电脑帐号

= 1000元

【虚拟分机】



电脑帐号：远程监控、查询数据、漫游
(该坐席无法接打电话)

= 300元

企钉价格竞争力对比

模块/类型	单项价格	付费方式
企钉 (固话，手机，在线客服，微信，客户管理，订单签审，企业聊天，协同办公.....)	每坐席约1000元	一次性收费
在线客服 (云服务)	每座席600元	每年收费
客户管理软件 (自建)	每座席1300元	一次性收费
企业聊天和协同办公 (云服务)	每座席300-600元	每年收费
腾讯企点 (云在线客服和客户管理)	每座席1500元	每年收费

四、优势

1、集成中小企业办公通信八大功能于一机，统一数据共享，统一界面操作。



2、放置于公司内网，存储容量大，通信交换迅速，数据保密性好。



3、免费提供AOFAX云服务，支持外网登录以及微信客服、手机APP等功能；



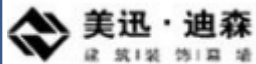
4、软硬一体，安装简单，无需对员工进行培训，开机即用。



品牌延续经典 科技传承品质

——企钉四大优势，提高员工效率，提升客户回头率，让企业与客户零距离。

我们的客户



我们的客户



.....

超过三百家知名企业正在使用企钉

五、结束

感谢您的信任与支持！

相关阅读

企钉产品功能图解请点击：

<http://www.aofaxwh.com/product>

企钉软件界面操作演示请点击

<http://www.aofaxgz.com/tutorial.html>

公司官网/手机浏览：

<http://www.aofax.com>

AOFAX云服务平台：

<http://www.aofax.net>

