AOFAX 通话服务器 呼叫功能简介

目录

产品简介	1
工作界面	
群呼功能	3
群呼列表	7
客户管理	8
华席管理	9
来电接听设置	9
访客与通话分析	9
记录中心	

产品简介

由金恒科技(深圳)有限公司全球推出的 AOFAX-TIS,可以让客户不再被转来找去,服务质量大为提高;让座席时刻把握客户历史和动向,工作效率大为提升;让老板对营销客服难题不再凭感觉,可以精准管理座席工效、交流质量、广告效果、市场动向、客户资源等,让同样的开支取得倍增的收益。

工作界面



(登陆界面)



(通话列表)



(企业聊天界面)

主界面分为五大块,分别是在线交流,在线列表,通话列表,计划任务,企业聊天。

在线交流:网站客户系统界面,与网站客户进行在线交流,需在网页中插入金恒科技指定代码;

在线列表: 网站当前在线客户列表, 可进行邀请对话;

通话列表:实时显示电话通话列表,包括客户名称、来电次数、接待坐席、电话号码、通话时间与时长、客户区域、来电类型等;

计划任务:座席可以添加针对具体客户的回访任务; 计划在当天完成,或在当天之前未完

成的任务,均显示在座席的工作平台上;

企业聊天:可对来电提醒进行设置,包括"弹出窗口"、"弹出通知"、"取消弹出"。

群呼功能

管理员或者具有管理员权限的坐席可进入设置中心页面,方法:进入管理中心界面->设置中心->添加群呼,如下图所示:



(群呼操作界面)

群呼分为四种:

第一种、语音群呼;

第二种、语音通知(语音提示,按1键播放详细内容);

第三种、语音群呼中用户按1键转人工接听;

第四种、人工接听;

一、语音群呼

提交一个语音群呼,用户接听后,循环播放语音提示内容,直到时间结束或者用户挂机。

方法:

- (1) 群呼名称:输入任意群呼名称。
- (2) 语音(提示)内容:添加语音提示内容;
- (3) 坐席设置: 勾选语音群呼
- (4) 群呼号码:添加号码->保存。
- (5) 点击"保存"后群呼开始执行。



(语音群呼操作流程)

二、语音通知

提交一个语音通知,用户接听后,循环播放语音提示内容,用户按1键播放通知内容,直到时间结束或者用户挂机。

方法:

- (1) 群呼名称:输入任意群呼名称。
- (2) 语音(提示)内容:添加语音提示内容;
- (3) 坐席设置: 勾选语音通知(语音提示,按1键播放详细内容);
- (4) 通知内容: 按浏览添加通知内容语音;
- (5) 群呼号码:添加号码->保存。

(6) 点击"保存"后群呼开始执行。



(语音通知操作流程)

三、 语音群呼中用户按1键转人工接听

提交一个语音群呼,用户接听后,循环播放语音提示内容,用户按1键后,开始转人工接听。

方法:

- (1) 群呼名称:输入任意群呼名称。
- (2) 坐席设置: 勾选"语音群呼中用户按1键转人工接听"
- (3) 添加坐席:选中坐席后,点击中间三角箭头选择或者删除接听坐席。
- (4) 接听顺序:设置所选坐席接听顺序。
- (5) 群呼号码:添加号码->保存。
- (6) 点击"保存"后群呼开始执行。

客户管理	记录中心	访客分析	通话分析	座席管理	企业聊天	工单签审	设置中心	操作日志
■ 风格设置		添加群呼						
界面样式设置	群	呼选项						
基本设置		(3)	V	12:00				
常用语设置)群呼2015.10.					
常用语分类	呼	叫时间:	09 点 00	分	至 18	点 00 分		
免监控设置	遇	忙时重拨次数:	0 间	隔: 1 分	钟 群呼并	发线路数: 1		
短信通知设置	语	音(提示)内容:		浏览	ð 🐠	■ 不要语音		
通道绑定设置	座	席设置						
■ 呼叫中心设置	4							
座席分机号设置		◎ 语音群呼						
群呼列表		◎ 语音通知(语音	音提示,按1键播	放详细内容) 通	知内容:		浏览	•••
群呼列表 添加群呼	_	○ 语音通知(语音◎ 语音群呼中用		接听 待	机音乐:		浏览	
添加群呼 来电接听设置	(2)			接听 待	机音乐:	动拨号: ◎ 暂停	浏览	
添加群呼 来电接听设置 IVR设置	(2)	● 语音群呼中用○ 人工接听	户按1键转人工	接听 待	机音乐:		浏览 ◎ 继续	
添加群呼 来电接听设置 IVR设置 编码导航设置	(2)	语音群呼中用人工接听全部座席:(共2	户按1键转人工拍 24个)	接听 待	机音乐: 空闲座席时自起	加拔号: ◎ 暂停 已选择座席: (共	浏览 ◎ 继续	
添加群呼 来电接听设置 IVR设置 编码导航设置 黑白名单	(2)	● 语音解呼中用一人工接听全部座席: (共2 吴小鵬(消售杨雯(消售	户按1键转人工 24个) 5字服) 5字服)	接听 待	机音乐: 空闲座席时自然		浏览 ◎ 继续	
添加群呼 来电接听设置 IVR设置 编码导航设置 黑白名单	(2)	 ● 语音 幹呼中用 一人工接听 全部座席:(共2 長小鵬(销售 株国庆(销售 	户按1键转人工i 24个) 惠与客服) 司客服) 惠与客服)	接听 待	机音乐: 空闲座席时自起		浏览 ◎ 继续	
添加群呼 来电接听设置 IVR设置 编码导航设置	(2)	● 语音群呼中用 ● 人工接听 全部座席:(共2 吴小鵬(消售 杨雯—-(消售 陈宗宗—-(消售 播举良—-(消售	户按1键转人工i 24个) =与客服) =客容服) =等容服) =与客服) =与客服)	接听 待	机音乐: 空闲座席时自动		浏览 ◎ 继续	
添加辭呼 来电接听设置 IVR设置 编码导航设置 黑白名单 存储备份设置	(2)	● 语音 幹呼中用 一 人 工接 一 人 工接 「 人 工接 「 人 工接 「 人 工接 「 一	户按1键转人工i 是4个) 書与客服) 等等解容容服) 等等等解() 等等等解() 系与与其他()	接听 待	机音乐: 空闲座席时自奉		浏览 ◎ 继续	
添加幹呼来电接听设置 IVR设置 编码导航设置 黑白名单	(2)	● 语音 群呼中用 一 古 接	户按1键转人工: 24个) 惠司客等服) 惠司客等服() 惠司客等的现象 是当年的一种。 是一一。 是一一。 是一一。 是一一。 是一一。 是一一。 是一一。 是一一。 是一一。 是一一。 是一一。 是一。 是	接听 待	机音乐: 空闲座席时自动		浏览 ◎ 继续	
添加幹呼来电接听设置 IVR设置 编码导航设置 黑白名单	(3)	● 语音 群呼中用 一	户按1键转人工: 24个) 惠司客的 惠司客等的 事等与与与与其其他的 所以 第1000 \$1000 \$1	接听 待	机音乐: 空闲座席时自至		浏览 ◎ 继续	
添加幹呼来电接听设置 IVR设置 编码导航设置 黑白名单	(3)	● 语音 群呼中中用 日音 音音 上 接	户按1键转人工: 24个) 惠司客的 惠司客等的 事等与与与与其其他的 所以 第1000 \$1000 \$1	接听 待	机音乐: 空闲座席时自至		浏览 ◎ 继续	
添加辭呼 来电接听设置 IVR设置 编码导航设置 黑白名单 存储备份设置	(2)	● 语音 群呼中用 一	户按1键转人工: 24个) 惠司客的 惠司客等的 事等与与与与其其他的 所以 第1000 \$1000 \$1	接听 待	机音乐: 空闲座席时自至		浏览 ◎ 继续	

(语音群呼按1键转人工操作流程)

四、人工接听

提交一个群呼,直接转人工接听。

方法:

- (1) 群呼名称:输入任意群呼名称;
- (2) 坐席设置: 勾选人工接听;
- (3) 添加坐席:选中坐席后,点击中间三角箭头选择或者删除接听坐席。
- (4) 接听顺序:设置所选坐席接听顺序;
- (5) 群呼号码:添加号码->保存;
- (6) 点击"保存"后群呼开始执行。



(群呼人工接听操作流程)

群呼列表

提交群呼之后,进入管理中心界面->设置中心->群呼列表,可查询编辑群呼状态,如下图所示:



(群呼列表)

客户管理

用以添加、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。

借助 AOFAX 呼叫中心客户管理功能,实现员工之间,部门之间协同工作,让客户收集,客户跟踪处理更方便,挽回损失客户,留住意向客户,让业务工作更轻松,让客服工作更简单。

- 1. 联系人:添加,删除联系人。
- 2. 合并联系人:将相同联系人进行合并。
- 3. 全部客户:全部客户包含联系人,以及陌生人。
- 4. **导入客户**:支持批量导入客户,下载模板,按照模板内容添加联系人保存文档,再将文档导入,可批量导入客户。



图 14

5. 黑名单: 在线客户黑名单设置。

- 6. 客户类型设置:对客户添加会员级别。
- 7. **客户密码设置**: 当对来电接听设置为"密码导航"之后,对客户密码进行添加编辑删除等的设置。

坐席管理

用以添加部门和座席工号,编辑座席名片;可以设置座席权限,包括查看聊天记录、设定网站客服职责、监听座席录音、编辑删除记录、工作平台显示的客户范围、来电呼出号码是否完全显示等。

设置方法: 进入管理中心界面->坐席管理,如图。



坐席管理提供了,添加坐席,编辑坐席,删除坐席,坐席离职,坐席恢复等功能。

来电接听设置

多样化来电接听方式,让呼叫中心拥有强大的电话交换功能;是一台呼叫中心,也是一台智能电话交换机。

设置方法: 进入管理中心界面->设置中心->来电接听设置。 来电接听方式:

◎ 直拨分机 ◎ 自动总机 ◎ IVR语音导航 ◎ 密码导航 ◎ 编码导航 ◎ 智能转接

接听方式一: 直拨分机(客户拨通号码后,来电直接到达一个或者多个分机)

接听方式二: 自动总机(客户拨通号码后,来电直接到达总机)

接听方式三: IVR 语音导航(互动式语音应答)

接听方式四:密码导航(客户打入电话需要输入指定的密码才能接通)。

接听方式五: 编码导航(按照编码指定过程进行来电导航)

接听方式六:智能转接(对接听规则进行设置)。

访客与通话分析

自动统计出勤天数,计算和比较各座席在设定时段内的工作量(通话时长/通话次数),分析接听电话的转出率等;

可以按年、月、日以及自定义周期统计来电及呼出的变化; 可以按国际、国内地理位置统计来电及呼出的分布情况; 可以按通道统计线路的使用情况。

查询方法: 进入管理中心界面->访客分析/通话分析,如图。



记录中心

记录中心可以统计聊天记录、留言记录、电话记录、短信发送记录(短机短信需单独购买短信猫)、群呼记录、来电拦截记录等。

