

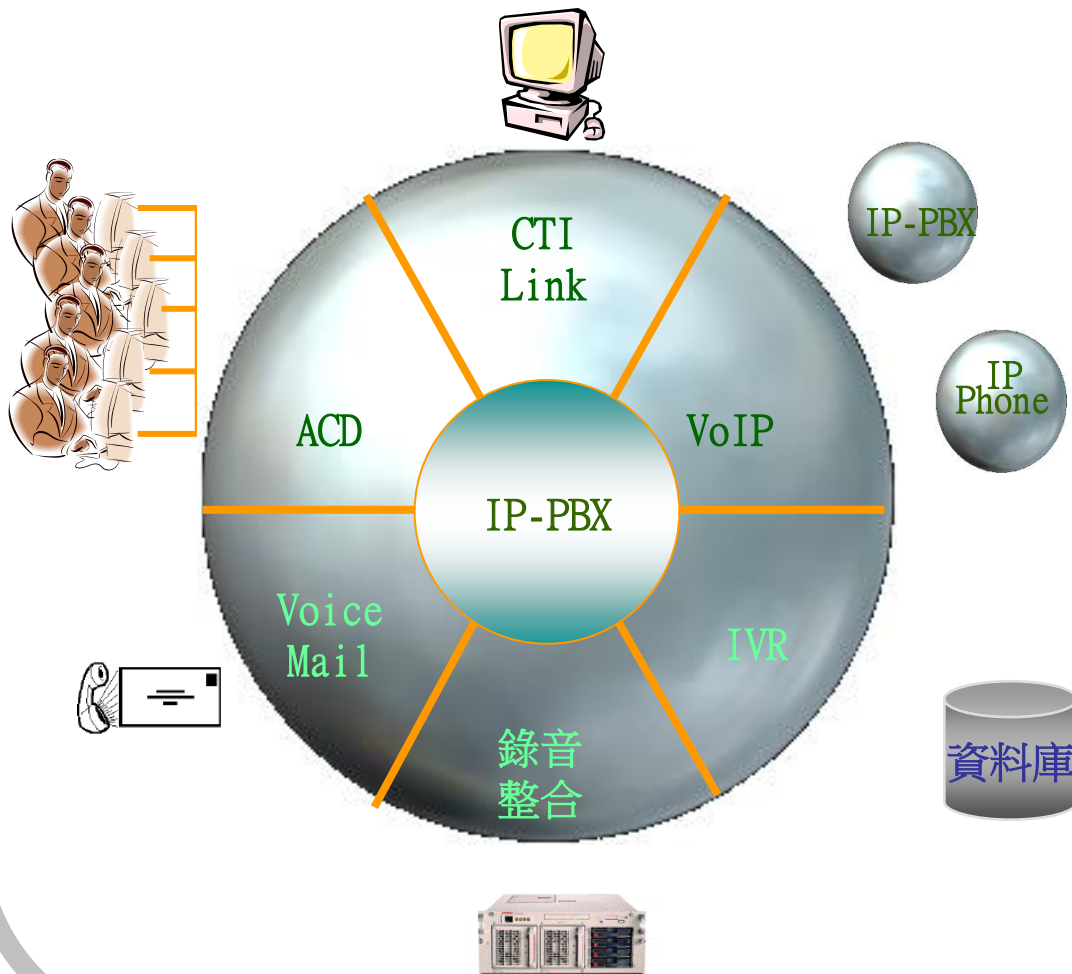
# 客服系統簡報大綱

- 1 公司介紹
- 2 話務中心系統特色
- 3 建議模組架構
- 4 保固與擴充說明

## CTI核心

- IP PBX / CTI 技術大廠
- 支援IP 架構 / T1/E1 / Analog 與電話交換機溝通。
- 單機可以支援達60~80以上Agent，可以多部透過IP 堆疊。
- 話務人員撥號的電話、人員狀態，可以完全控管。
- 系統可以提供所屬客服人員所有即時狀態顯示。
- 管理的報表與決策能力豐富

# 整合的Call Center



- 整合IP PBX \ IVR \ CTI \ ACD \ Voice Mail，大幅提高整合度，降低成本
- 可與傳統交換機架構整合CTI功能
- 整合In\Outbound功能
- 所有功能可視可聽易學易懂
- 開放的系統架構，容易開發及整合其他應用系統

## 為什麼使用 IP CTI 系統

- **管理成本低**：All In One，結構單純全程僅需維護一台主機。並針對資料、音檔、系統作硬碟雙備份，安全性最高。
- **無界特性**：透過新型態的網路擴充結構，每一機櫃獨立存活，並網網相連向上擴充，甚至可達全球/跨地域之整體未來性運用，主管同時監控全域之電話/客服系統(包含監聽)
- **軟體完整性**：全國1600席以上話務中心之軟體支援平台，選擇後隨即進入Call Center領域之Club般，同時搭上未來最新應用與技術更新之列車。
- **行動特性**：讓電話的使用，無論是人在辦公室，或是人在移動中，透過系統設定可以讓電話的達到追蹤到人員的特性。

# CTI Call Center 模組

## 1 ACM

- 數位/類比/IP能力
- 佇列語音提示客戶排序**
- 上班時間設定
- 電話路由管理
- 電話跟隨
- 六方電話會議
- 插撥/個人問候語
- 個人語音信箱
- 個人電話佇列(排隊)**
- 與語音系統整合
- 留言轉e-Mail

## 2. VRM錄音

- 基本錄音功能
- 線上即時回聽
- 音檔轉數位檔案型態
- 音檔備份回聽
- 整合CTI/用Agent號**

## 3. Agent / Supervisor

- 即時統計資訊於值機員端
- 提供多種話務分配功能
- 人員群組技能設定
- 話務人員效能統計
- 群組效能統計
- ACD Queue資料統計
- 群組自由入席**

## 4. Report報表

- 40種CTI管理報表
- 報表訂閱我的最愛與自動e-mail發送
- 報表可匯出xls/PDF/HTM等
- 提供圖型化報表
- 提供考勤/績效/比較數據

## 5. IVR 語音

- 語音流程服務
- 線上動態更動流程
- 線上活動宣告
- 抓取來電號即顯示客戶名稱(需配合原Nortel交換機)

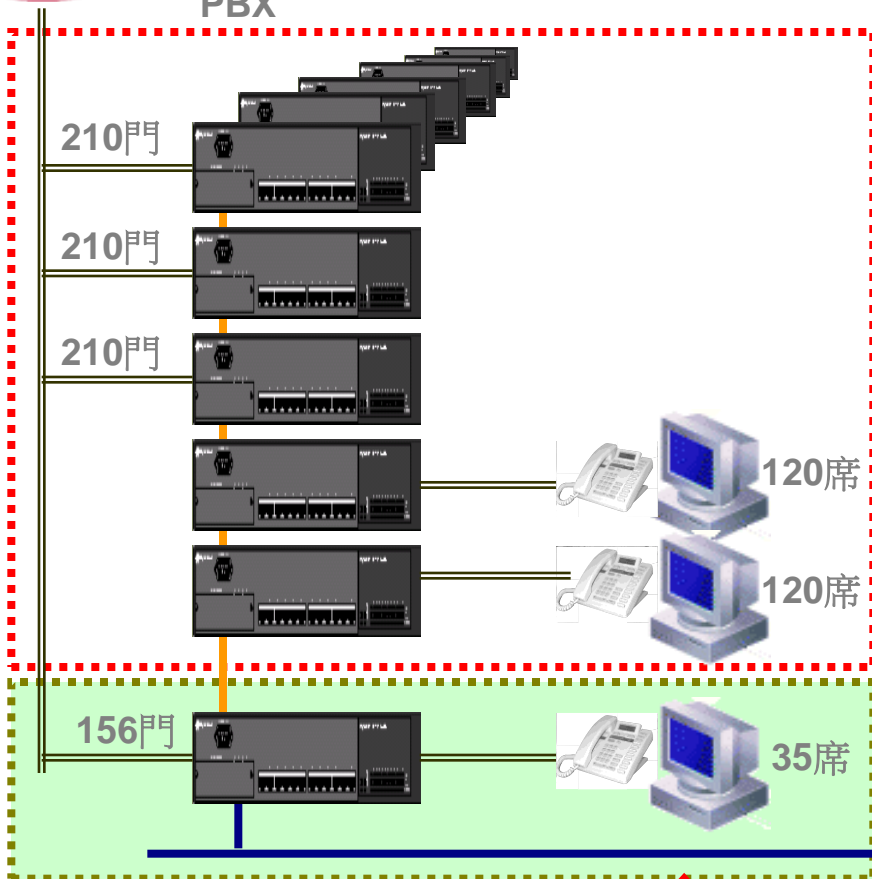
# PSTN

## 未來交換機擴充示意圖

40~80機櫃擴充以上

PBX

外線



遠端機櫃



遠端機櫃



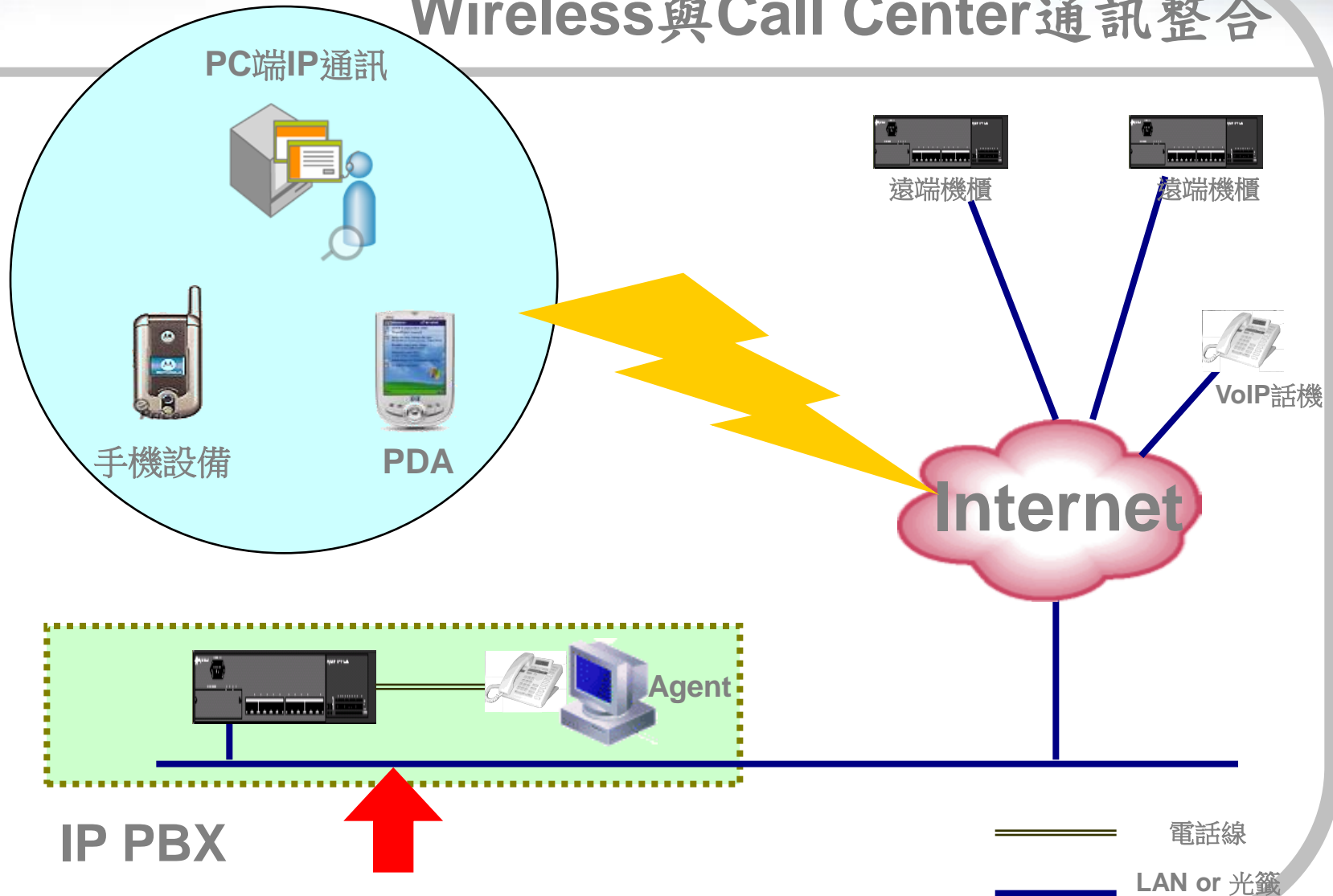
VoIP話機



Internet

-  電話線
-  LAN or 光籤
-  備援迴路

# Wireless與Call Center通訊整合



## ACM -- PBX / 自動總機

- 完整的電話交換機功能

- Windows 介面設定/打破交換機深不可測的人機障礙
- 遠端管理，在主管電腦上即可以連線不必到機房可以設定電話線路狀態。
- 包含所有電話行為的管理。接聽、應答、保留、諮詢、六方會議

- 完整的語音總機功能

- 可以自行定語音選項、(寬度、深度沒設限)
- 錄音可以遠端更新，不必到現場(如颱風停止上班、新活動、緊急事項等)
- 選項順序調整、層次深淺隨時可以彈性處理
- 結合ACD (Auto Call Distribution)自動話務分配功能



## ACM --ACD話務分配

- 提供ACD (Auto Call Distribution)自動話務分配功能
  - 提供依時間、通數、平均勞務量等來分配電話
  - 提供依技能(或多重技能)來應答電話
  - 話務分派後，可以提示客戶目前在等待中的排名
  - 可以在等待中，讓客戶有機會再轉回自助的語音服務
  - 等待過久的客戶可以留言
  - 留言後的「音訊檔」可以自動發送至值機員的e-Mail信箱，以上建構成完整的服務體系

## Supervisor--線上效能管理

- 即時效能的管理

- 主管可以線上看到排隊的數量
- 針對排隊等待的來電手，可以直接介入分配或調整優先權
- 可以全覽Call Center目前所有人員的狀態(全球/無地域)。
- 可以知道值機人員離線的事由代碼(如111訓練、112吃飯、113會議、114休息、115洽公、...)，可自定訂義。
- 人員狀態變化即時性高約2秒。(其它CTI約15秒變化一次)
- 即時的Abandon Call (放棄電話)、與Service level統計
- 下三頁為即時狀態之數據畫面：

# Supervisor--管理者介面

監控工作群組名稱

切換監控視窗

OptiSupervisor - 業務一線

座席狀況		座席統計		工作群組統計		佇列			
登入/退出	分機	名字	座席狀態	錄音	通話時間	來電號碼	來電姓名	登入/退出時間	退出原因
● 退出	1103	CTC- Iris Lai	空閒 (01:09:49)					03:38:03	[00]
● 退出	1111	CTC-宋玉齡	空閒 (00:17:34)					00:28:18	[01] 休息時
● 登入	1118	CTC-高蕓	空閒 (00:11:44)					03:38:04	-
● 退出	1355	Longines Huang	空閒 (01:10:50)					03:38:03	[00]
● 退出	1425	Grant Lin	空閒 (00:03:33)					00:35:00	[98]
● 退出	1433	Wayne Wang	空閒 (00:12:29)					03:38:03	[00]
● 登入	1541	CTC-陳美娟	佔線 (00:00:16)					03:38:03	-
● 登入	1551	CTC-陳禮群	空閒 (00:07:15)					03:38:04	-

3100

3101

3502

3503

列印

座席狀況

座席統計

工作群組統計

佇列

從午夜開始的座席成績總結	1103-CTC- IRIS LAI	1111-CTC-宋玉齡	1118-CTC-高蘋
今天座席首次登入時間	-	-	-
登入時間	-	-	08/02/05 13:56:00
退出時間	08/02/05 13:56:03	08/02/05 17:05:48	-
總登入時間	00:00:00	05:42:00	17:34:00
總未就緒時間(適用於所有工作群組)	00:00:00	00:00:00	00:00:00
總勿干擾/轉接時間(適用於所有工作群組)	00:00:00	00:00:00	00:00:00
<b>座席工作群組電話情況:</b>			
已接聽工作群組電話總數	0	0	0
總通話時間	00:00:00	00:00:00	00:00:00
平均通話時間	00:00:00	00:00:00	00:00:00
<b>總工作群組外撥電話數</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>14</b>
總通話時間	00:00:00	00:14:36	00:11:50
平均通話時間	00:00:00	00:01:03	00:00:51
總進入文書處理的電話數	0	0	0
總文書處理時間	00:00:00	00:00:00	00:00:00
平均文書處理時間	00:00:00	00:00:00	00:00:00
總保留電話數	0	0	1
總保留時間	00:00:00	00:00:00	00:00:05
平均保留時間	00:00:00	00:00:00	00:00:05
<b>座席個人電話情況:</b>			
已接聽個人電話總數	1	14	10
總通話時間	00:05:19	00:07:30	00:05:40
平均通話時間	00:05:19	00:00:32	00:00:34
已接通外撥個人電話總數	4	1	2
總通話時間	00:02:11	00:00:02	00:00:09
平均通話時間	00:00:33	00:00:02	00:00:05
總保留電話數	0	1	5
總保留時間	00:00:00	00:00:07	00:00:24
平均保留時間	00:00:00	00:00:07	00:00:05

座席統計  
監控視窗

3100

3101

3502

3503

匯出

列印

座席狀況

座席統計

工作群組統計

佇列

	值	
<b>目前工作群組佇列狀態:</b>		
目前佇列中的來電	0	
佇列中超過服務水準的電話數	0	
最長等待時間	00:00:00	
服務水準	100	
<b>目前工作群組中座席狀態:</b>		
已設定座席數	8	
虛擬座席	0	
退出	4	
登入	4	
空間	2	
佔線	2	
文書處理中	0	
未就緒	0	
勿干擾/轉接	0	
錯誤	0	
<b>從午夜開始工作群組電話接聽情況:</b>		
總撥入電話數	0	
未經過佇列的電話數	0	
進入佇列的電話數	0	
接聽的電話數	0	
溢出\轉接的電話數	0	
放棄的電話數	0	
在佇列中放棄	0	
震鈴時放棄	0	
放棄後進入語音信箱	0	
有語音信件	0	
沒有語音信件	0	
放棄後進入程式分機或其它選項	0	
服務水準起始值(秒)	5	
在服務水準內接聽的電話總數	0	
服務水準%	100	
從午夜開始佇列最大長度	0	
從午夜開始佇列最長等待時間	00:00:00	
已接聽電話的平均等待時間	00:00:00	

3100

3101

3502

3503

匯出

列印

## 工作群組統計

# Agent--提供CTI面版操作

OptiAgent-1103 設定

3100 3101

### 業務一線

查看

佇列長度	0	已登入座席	4	退出
等待超限電話數	0	佔線中座席	0	
最長佇列等待時間	00:00:00	未就緒座席	0	
服務水平	100	空閒座席	3	

031313 09:34:37  
會議 FWD: 8031103 In-System DND/OFF

狀態	名字	號碼	組	被叫號	長度
會議		031314			00:00:17
會議		031313			00:00:08

電話 語音信箱 監控

重撥 掛線

轉接 會議

到語音信箱 到IVR 保留

就緒 等待

網路資料 呼叫備註

登入 / 退出

ALTIGEN COMMUNICATIONS

提供個人佇列

會議 FWD: 8031103

狀態	名字	號碼	組
! 保留		031314	
會議			
會議	CTC- Nar		

帳號

- 開始通話錄音
- 暫停通話錄音
- 停止通話錄音
- 加入會議 (D)
- 離開會議 (D)

電話 語音信箱 監控

重撥

轉接 會議

到語音信箱 到IVR 保留

## Report -- CTI報表能力

- 報表豐富，並具管理涵義
  - 多種樣版
  - 可自訂義自動發送至e-Mail
  - 可匯出至PDF/xls/Htm/xml等多格式，讓後續自行運用方式最廣
  - 可以隨時產出至目前當前為止的報表
  - 可人根據人員、技能組產生報表

	座席報表	工作群組報表	被叫號報表
詳細報表	2張 11xx	1張 21xx	1張 31xx
統計報表	6張 12xx	8張 22xx	1張 32xx
分析報表	4張 13xx	18張 23xx	

一次執行: 08/22/2005 13:43

週期執行

啟動日期: 08/22/2005

日 每 1 日

星期 每 1 星期

月 每 1 月

發送報表在: 19 : 00

發送報表到: (用分號分隔信件位址)

grant.lin@chainsea.com.tw

# Report -- CTI報表能力

首頁 | 使用者名稱: grant.lin | 角色: 普通使用者 | 查詢偏好: 逐步

已收藏報表 | 座席報表 | 工作群組報表 | 被叫號報表 | 使用者設定 | 關於

詳細記錄 ▶ 所有最愛的報表

我的報表名稱	統計報表	
<a href="#">座席 - 通話量分析報表 - Weekly</a>	<a href="#">分析報表</a>	
aaaa	1301	

2201 工作群組座席活動中統計報表
2202 工作群組座席作業統計報表
2203 座席電話統計報表(%)
2204 座席工作量比較統計報表
2205 工作群組來話去話統計報表(%)
2206 來話等待時長統計報表
2207 來話處理時長統計報表
2208 去話處理時長統計報表

Web 介面

原廠報表



# Report -- CTI報表能力

自動化/過濾

請選擇一個或多個 座席多數

按工作群組排列座席

- 全部
- 1003
- 1008
- 1101 (David Huang)
- 1103 (CTC- Iris Lai)
- 1105 (Dean Chen)
- 1107 (Greg Chang)
- 1111 (CTC-宋玉齡)
- 1113 (Scott Huang)
- 1115 (Eason Ke)
- 1118 (CTC-高蘋)
- 1125 (Steven Chi)
- 1131 (Tommy Wang)
- 1133 (Maggie Chen)
- 1135 (Sandra Chen)
- 1208 (Joe Hsu)
- 1251 (Feng Yun)
- 1301 (James Chang)

群組/個人

報表範圍

時間週期

從  到

過濾

星期 

日	一	二	三	四	五	六
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

時間 從:  :  到:  :

匯出

匯出格式

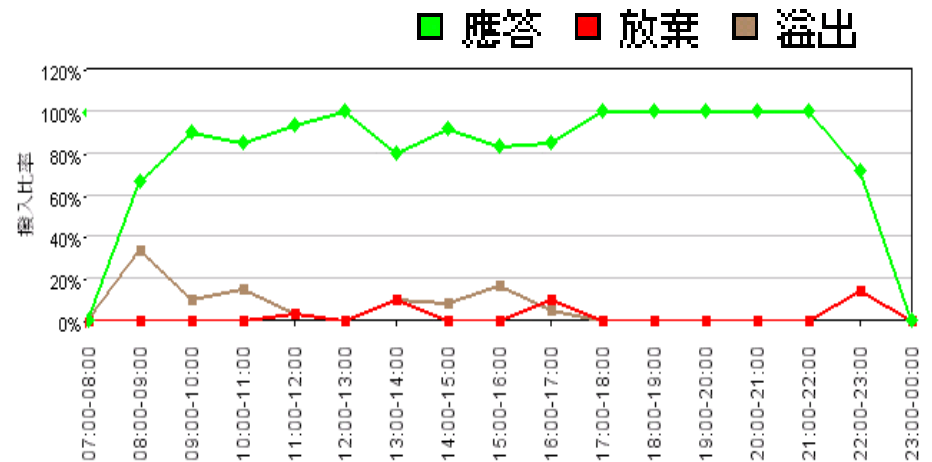
分組  座席

下一步

# Agent-- CTI報表能力

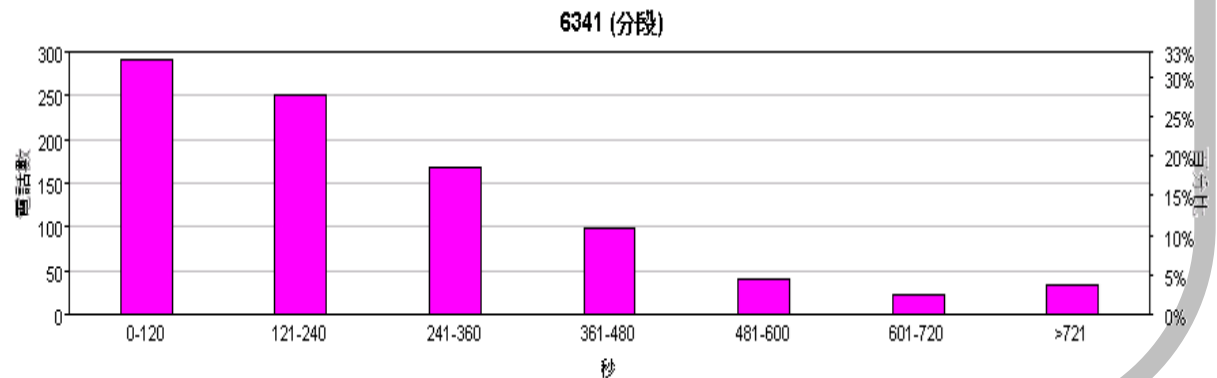
## 了解Call Center的服務狀態

- 了解尖峰、離峰
- 了解人員應答的服務水準
- 記錄細部的電話狀態



08/18/2005

日期	座席	所有電話			
		通數	%	通話時間	%
08/18/2005	6201	3	3.0%	0:01:58	0.5%
08/18/2005	6203	11	10.9%	0:06:44	1.7%
08/18/2005	6207	14	13.9%	0:44:35	11.1%
08/18/2005	6213	20	19.8%	1:32:15	22.9%
08/18/2005	6219	11	10.9%	1:00:23	15.0%
08/18/2005	6223	4	4.0%	0:19:50	4.9%
08/18/2005	6227	12	11.9%	0:33:52	8.4%
08/18/2005	6229	5	5.0%	0:18:56	4.7%
08/18/2005	6271	10	9.9%	0:40:43	10.1%
08/18/2005	6273	11	10.9%	1:23:31	20.7%
<b>小計</b>		<b>101</b>	<b>100.0%</b>	<b>6:42:47</b>	<b>100.0%</b>



# Agent -- CTI報表能力

列印...

2005年8月19日 下午 06:45:27

加到我的最愛

## 座席 - 工作群組工作量分析報表 6207 (張惠珍)

報表代號: 1303

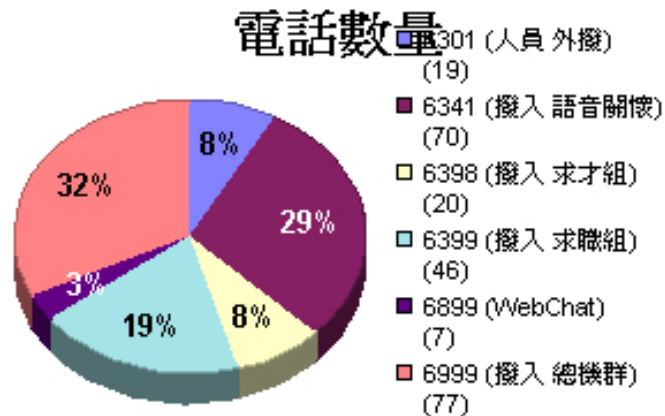
系統代號: 程曦客服中心

時間範圍: 08/15/2005 - 08/18/2005

過濾:

工作群組: 6301 (人員 外撥), 6341 (撥入 語音關懷), 6398 (撥入 求才組), 6399 (撥入 求職組), 6899 (WebChat), 6999 (撥入 總機群)

### 電話數量



### 時間

