

114 查号台/话务台系统（坐席型）

1 系统概述

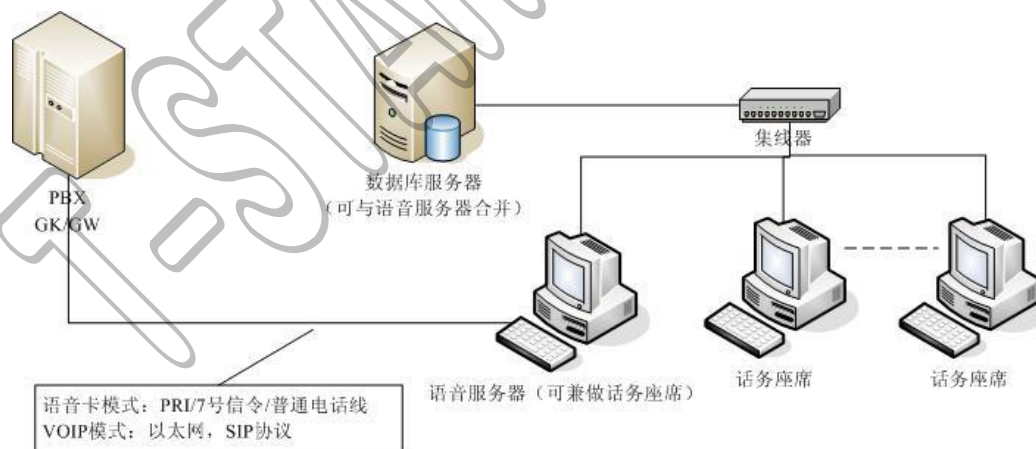
本系统用于企业查号和话务转接业务，系统运行模式为人机结合，综合了自动语音查号的高效性、规范性和人工查号的语音准确识别性，个性化服务性。

本系统与传统语音交换设备 PBX 的连接方式为通过模式电话线/数字中继线连接 PBX 的用户板/E1 口及本系统语音服务器的模拟/数字语音卡；

本系统与 IPPBX 语音交换设备的连接方式有两种：1、通过模式电话线/数字中继线连接 IPPBX 的网关设备的模拟/E1 接口及本系统语音服务器的模拟/数字语音卡；2、通过网线将语音服务器接入 IPPBX 网络，双方通过 SIP 协议通信。

系统坐席可与 112 等系统整合，实现同一坐席完成多种业务的受理，提高人力资源利用率。

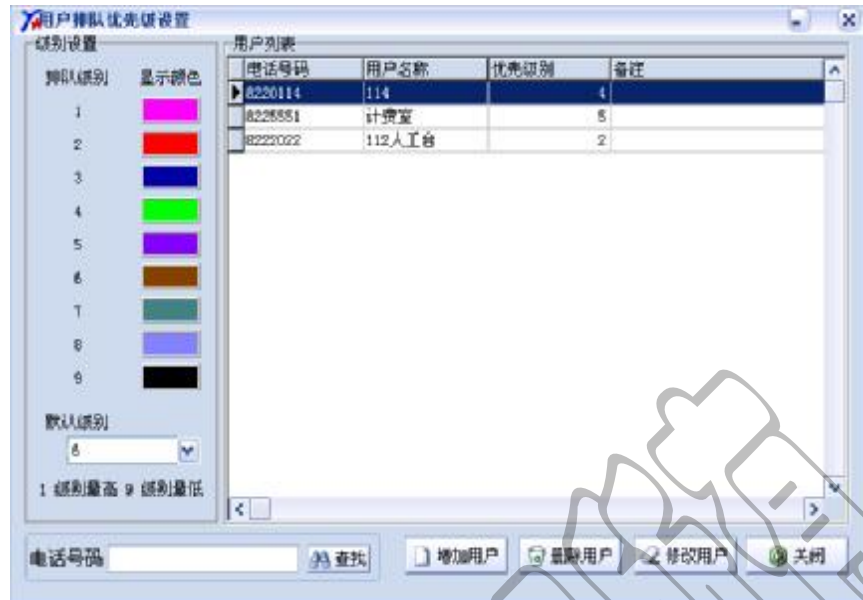
2 系统结构



3 功能介绍

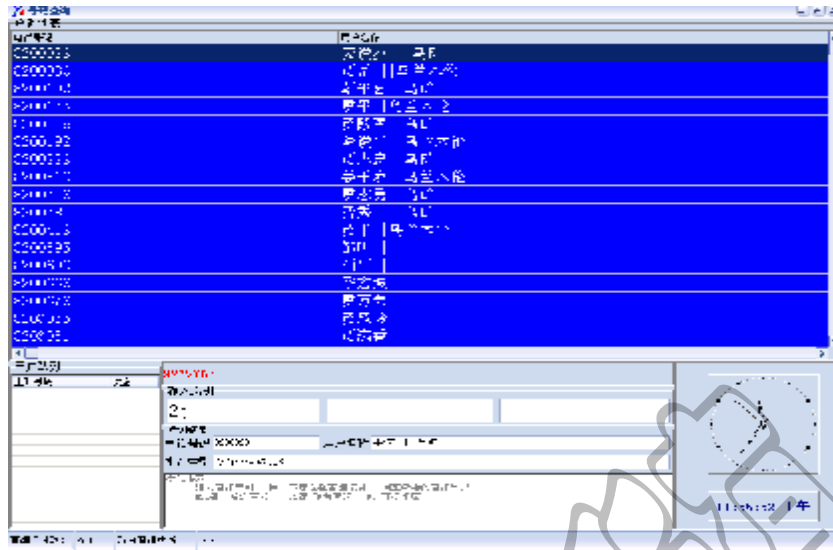
3.1 与 IVR 服务结合:

查到电话号码后，系统可以直接转到 IVR 服务系统，与之结合，播放查到的电话号



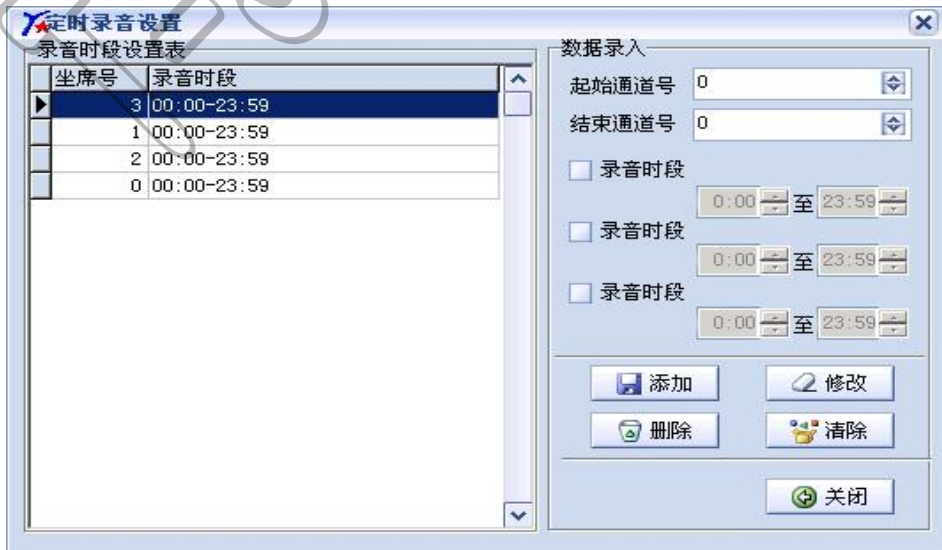
3.4 查号员坐席功能

- 2 查号方式：可以根据不同的输入条件将显示不同的查询记录结果，既可以按照用户名称、部门名称、用户住址拼音首字母来查询电话又可以按照电话号码来查询姓名部门信息；
- 2 支持模糊查询、多段组合查询等多种功能。
- 2 座席状态设置：所有的人工座席都可以选择工作或是休息状态；
- 2 系统排队队列：查号员在工作状态为忙碌时，又有外线拨进查号台，此时如果没有为此服务的查号员，则该用户就进入排队队列。当查号员空闲时，再依次接入为该用户服务；
- 2 转接功能：查号员在有外线拨入时，可以对其进行服务或转接给其他查号员或最终用户；
- 2 支持来电显示功能。
- 2 支持在同一个操作界面中可查询电话号码、BP机、邮政编码、手机等多种信息，并且可以将部分电话设为保密电话，不予查询。



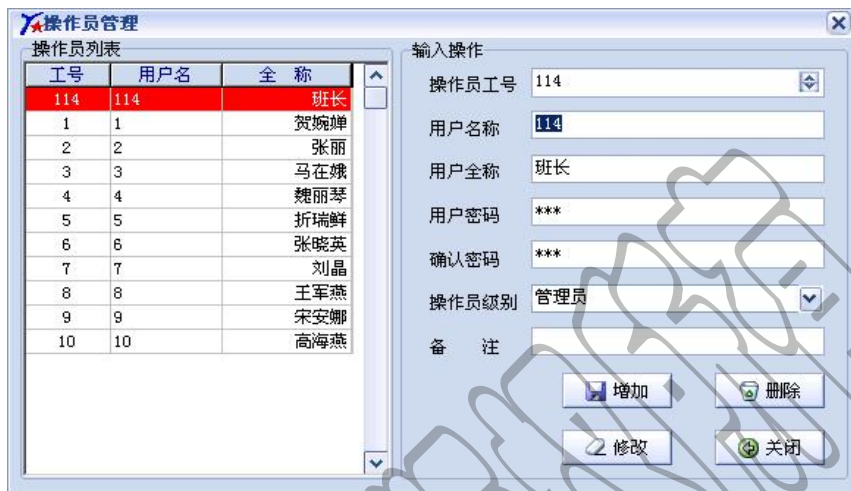
3.5 班长座席

- 2 班长座席介绍：班长座席除了一般查号员的功能外,还可以对查号员坐席状态实时监控、查询其他查号员的工作量、查看操作日志,对其他查号员的电话接听进行监听、插话、拦截、录音,以及进行管理和系统设置等;
- 2 座席状态查看：查看各个查号员的坐席状态,对各个查号员进行实时监控;
- 2 高级功能：对正在为用户服务的查号员的对话进行监听,并可以对用户与查号员之间的对话进行拦截、插话和切断查号员与用户之间的通话等;
- 2 录音功能：对正在服务的查号员与人工之间的对话进行录音和停止录音,对录音进行定时或时段的控制,可设定在某个范围内,进行自动录音;



3.6 系统管理

- 2 查号员管理：查号员管理可以增加、删除查号员及管理员，并可以修改查号员及管理者的工号、用户名、全称、口令、查号员工种及备注等信息；



- 2 工作量统计：查询所有查号员的工作情况，即查号员的服务次数、平均服务时间（秒）、最长服务时间（秒）、最短服务时间（秒）等；
- 2 查号表维护：支持对电话号码表按照查号习惯进行录入、删除、修改、条件查询、排序等，可以根据自己的需要更改索引字符串。

3.7 日志查询

- 班长座席或是具有管理员权限人员可以操作日志查询，精确查询到所有的查号员的历史服务记录。统计开始时间、服务时间、服务次数、服务电话号码等信息；



操作日志查询

查号员: 查询

电话号码: 主叫号码: 打印

开始日期: 2006年10月14日 截止日期: 2006年10月14日 关闭

查号员	开始时间	结束时间	源电话号码	主叫号
g	2006-10-14 0:09:43	00:00:22	8200409	13019570972
g	2006-10-14 5:32:56	00:00:09	8220041	13102239673
g	2006-10-14 7:44:40	00:00:06	8222974	8224567
g	2006-10-14 8:05:02	00:00:20	8223957	8222511
g	2006-10-14 8:38:55	00:00:06	8221523	8222401
g	2006-10-14 8:40:07	00:00:28	8222117	13335326097
g	2006-10-14 8:47:34	00:00:28	8224815	8226944
g	2006-10-14 8:48:24	00:00:14	8272158	13310982938
g	2006-10-14 8:58:05	00:00:15	8224568	13304775123
g	2006-10-14 9:10:17	00:00:06	8210005	8220816
g	2006-10-14 9:11:37	00:00:07	8223883	8220816
g	2006-10-14 9:18:50	00:00:18	8270119	13509175958
g	2006-10-14 9:25:31	00:01:14	8270864	13502175959
g	2006-10-14 9:50:01	00:00:22	8220579	8225867
g	2006-10-14 9:51:28	00:00:25	8223334	8225867
g	2006-10-14 9:59:59	00:00:18	8272642	1357566820
g	2006-10-14 10:00:10	00:00:33	8220295	8222026
g	2006-10-14 10:03:40	00:00:10	8221060	8221886
g	2006-10-14 10:06:18	00:00:07	8287498	8500390
g	2006-10-14 10:14:38	00:00:07	8221164	8221347
g	2006-10-14 10:22:38	00:00:20	8223334	13084826399

记录总数: 共32条记录

