

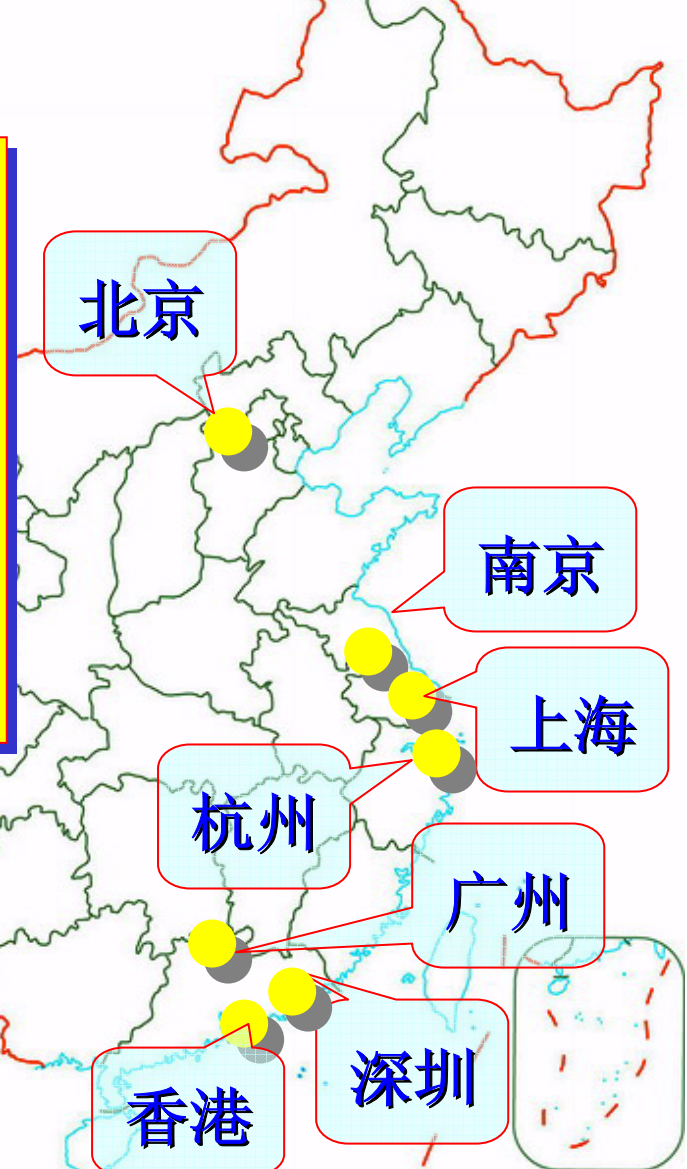
善用科技降低运营成本

公司简介

- 1989年成立，至今 20+ 年历史
- 呼叫中心与CRM专业
- 丰富的行业经验、项目实施经验
- 采用业界最新技术，提供高价值的解决方案

广泛分布的支援力量

北京 – 中国总部, 研发, 销售, 支援
南京 – 研发, 销售, 支援
上海 – 研发, 销售, 支援
杭州 – 销售, 支援
广州 – 研发, 销售, 支援
深圳 – 销售, 支援
香港 – 研发, 销售, 支援



多种呼叫中心平台 满足不同需求

- **CIC IP**多媒体客户互动中心
- **CIC Dialer**外拨系统
- 华为 全套呼叫中心方案
- **AVAYA** 全套呼叫中心方案
- **CRMeasy** 客户关系管理系统



多种呼叫中心方案

CRMeasy
Inbound Service

CRMeasy
Outbound Service

客户内部系统

应用

CIC

PABX
(华为/Avaya ...)

平台

金融



保險



電信



政府



外包



杭州弈翰

物流



Hongkong
International Terminals



盐田国际集装箱码头



Jardines



KCR
九廣鐵路



制造业



家电



教育



企业



其他



香港賽馬會
The Hong Kong Jockey Club



Carnier游船

每个客户都是长期战略合作伙伴

- 汇卓科技与客户共同发展
- 许多客户已经与汇卓科技成为长期战略合作伙伴
- 汇卓科技助力用户发展



客户分布

中国大陆

中国台湾

香港特区

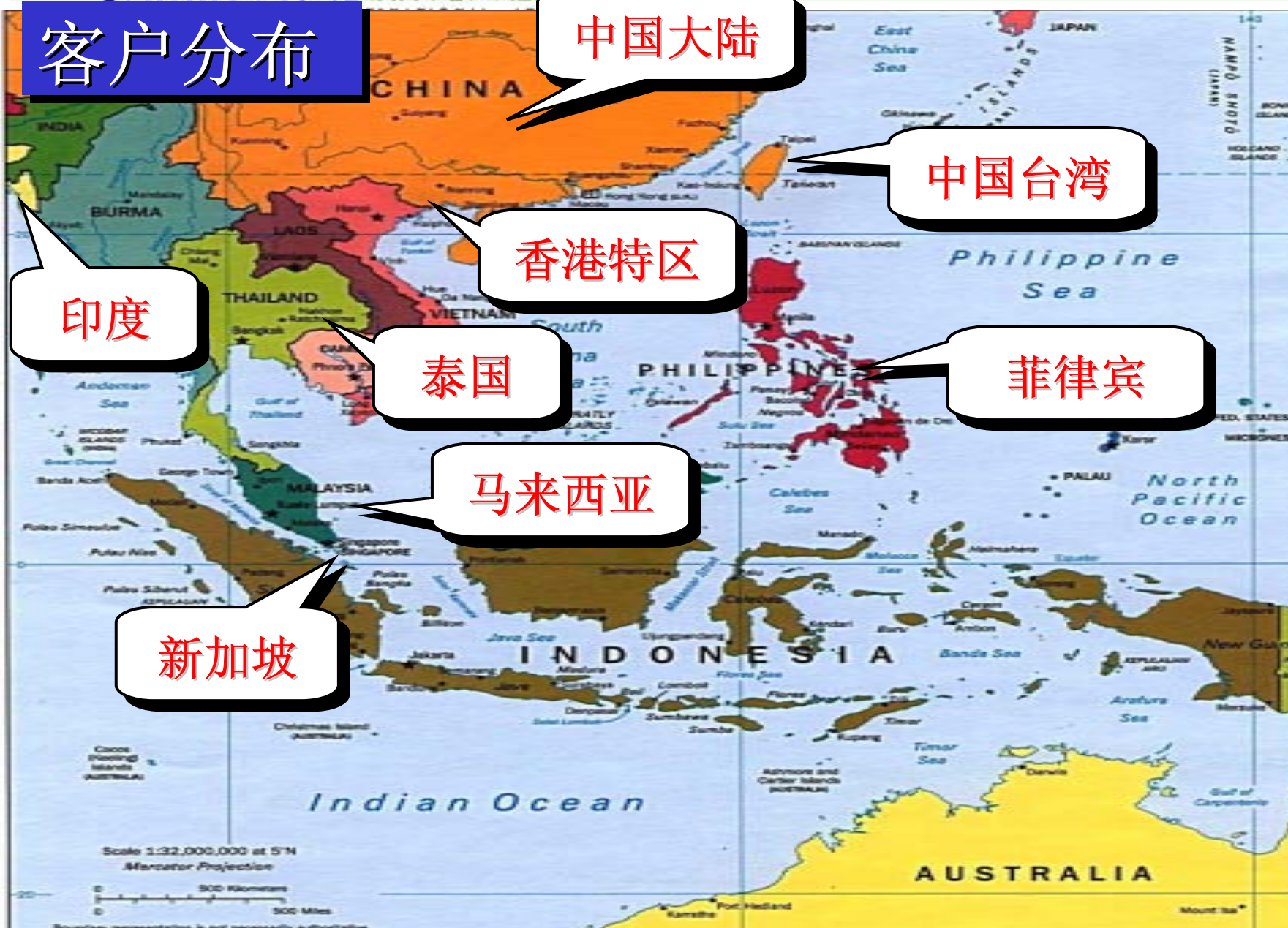
印度

泰国

菲律宾

马来西亚

新加坡



合作伙伴

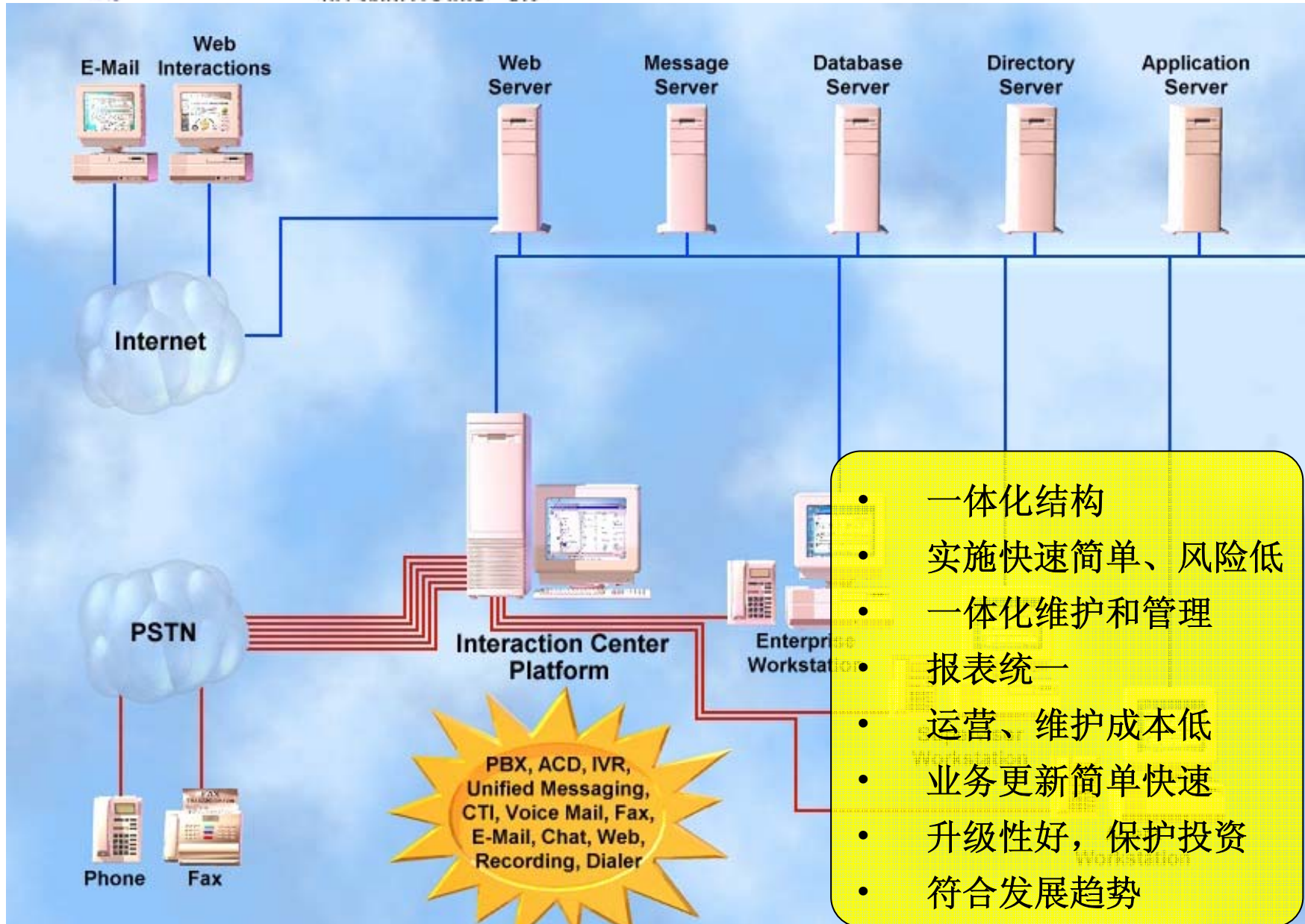


汇卓的承诺

- 世界水平的产品
- 世界水平的项目管理
- 世界水平的服务
- 长期合作的诚信
- 产品、支援方面可以放心
- 把精力集中在核心业务上

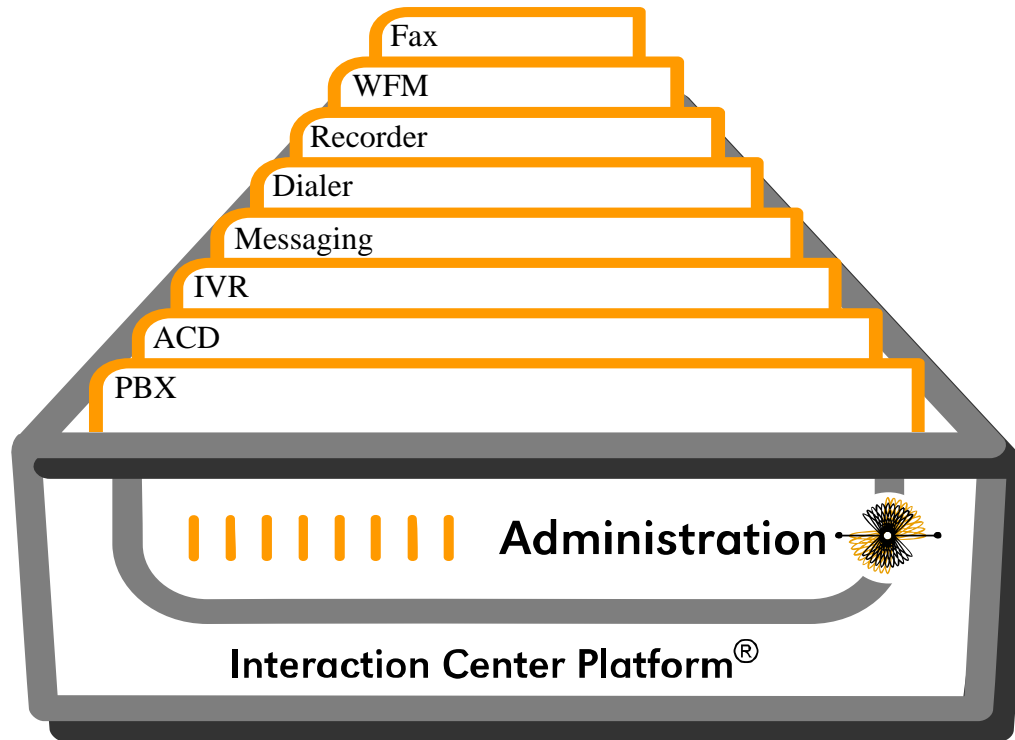
科技应用举例

- 纯IP一体化架构
- 多媒体统一排队
- 技能路由
- 混合呼入呼出
- 预测外拨
- 多媒体录音
- 统一管理/维护/报表
- 远程座席
- 软电话
- **Hot Upgrade**

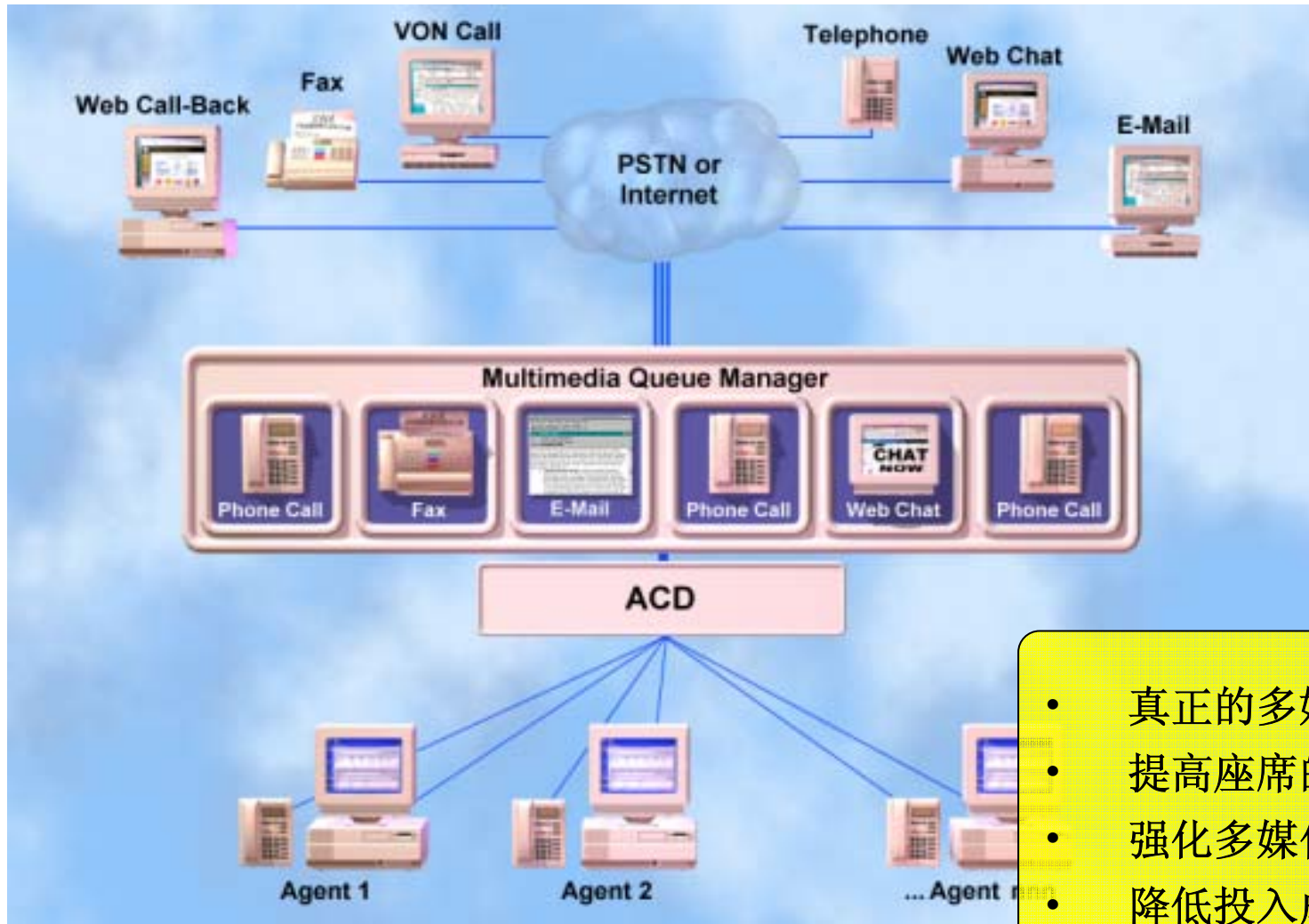


- 一体化结构
- 实施快速简单、风险低
- 一体化维护和管理
- 报表统一
- 运营、维护成本低
- 业务更新简单快速
- 升级性好, 保护投资
- 符合发展趋势

模块间的兼容性

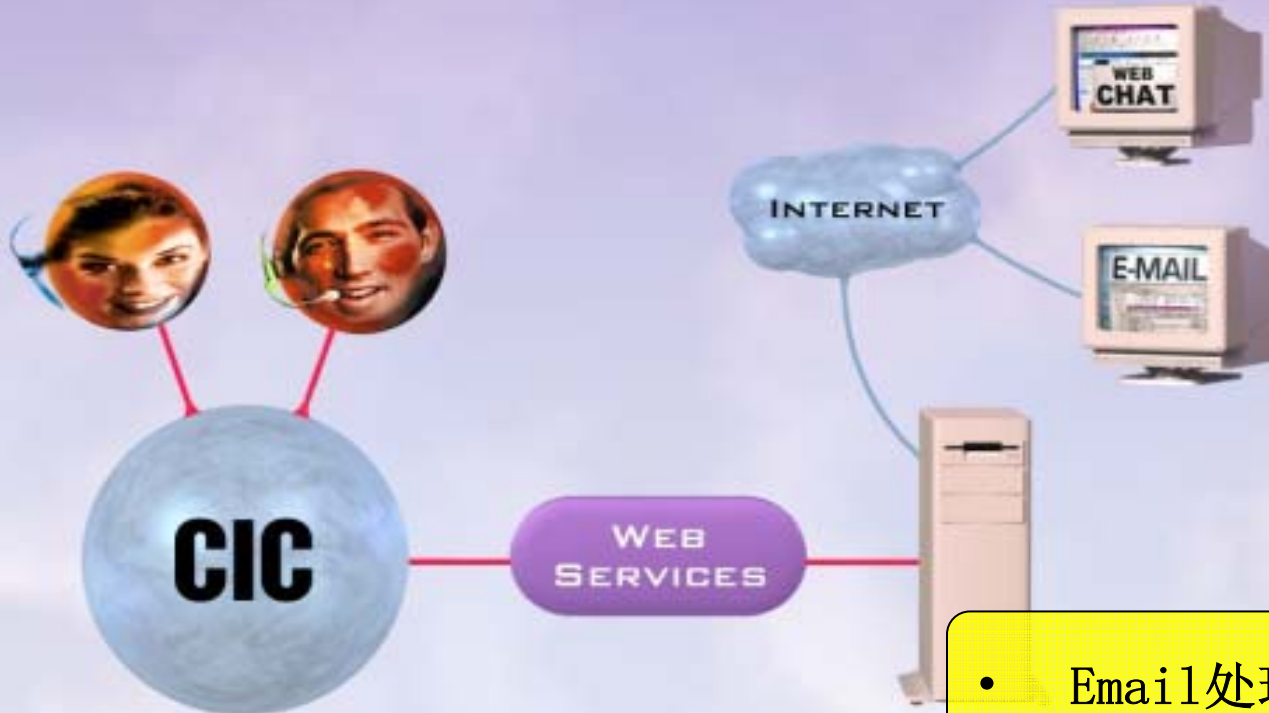


多媒体统一处理



- 真正的多媒体排队
- 提高座席的效率
- 强化多媒体管理
- 降低投入成本

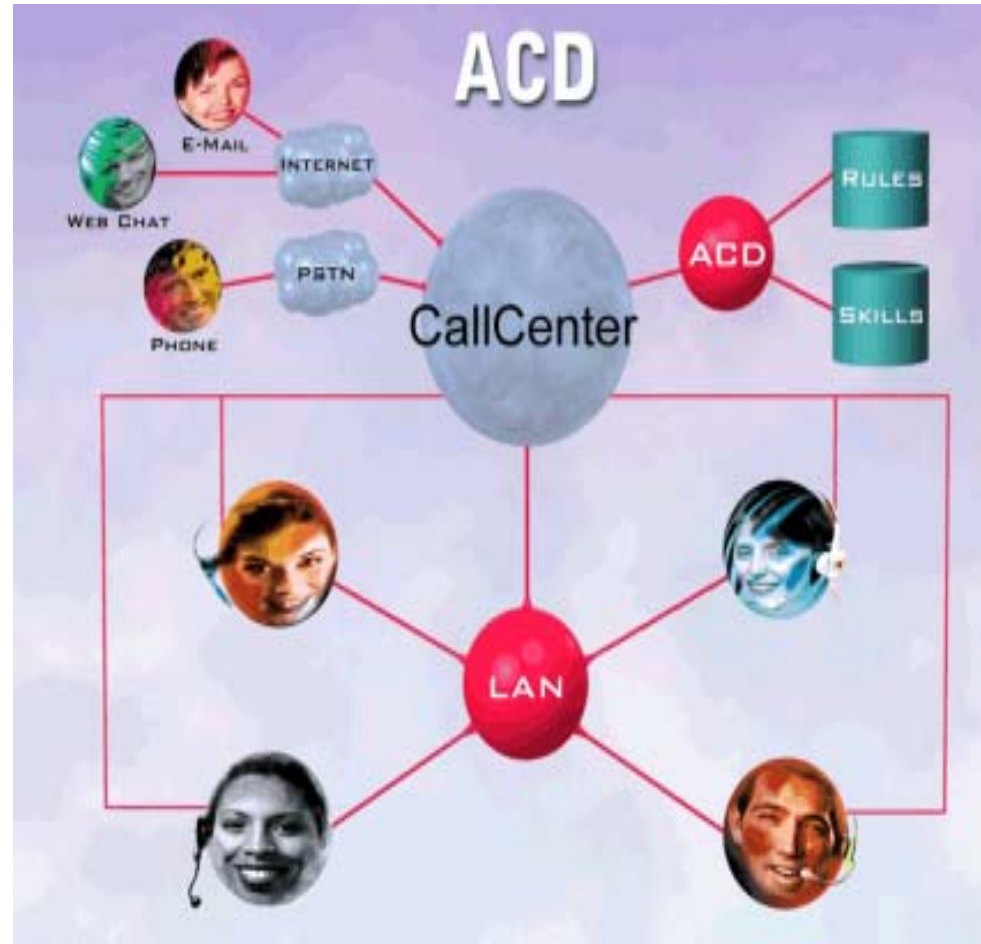
Web Services



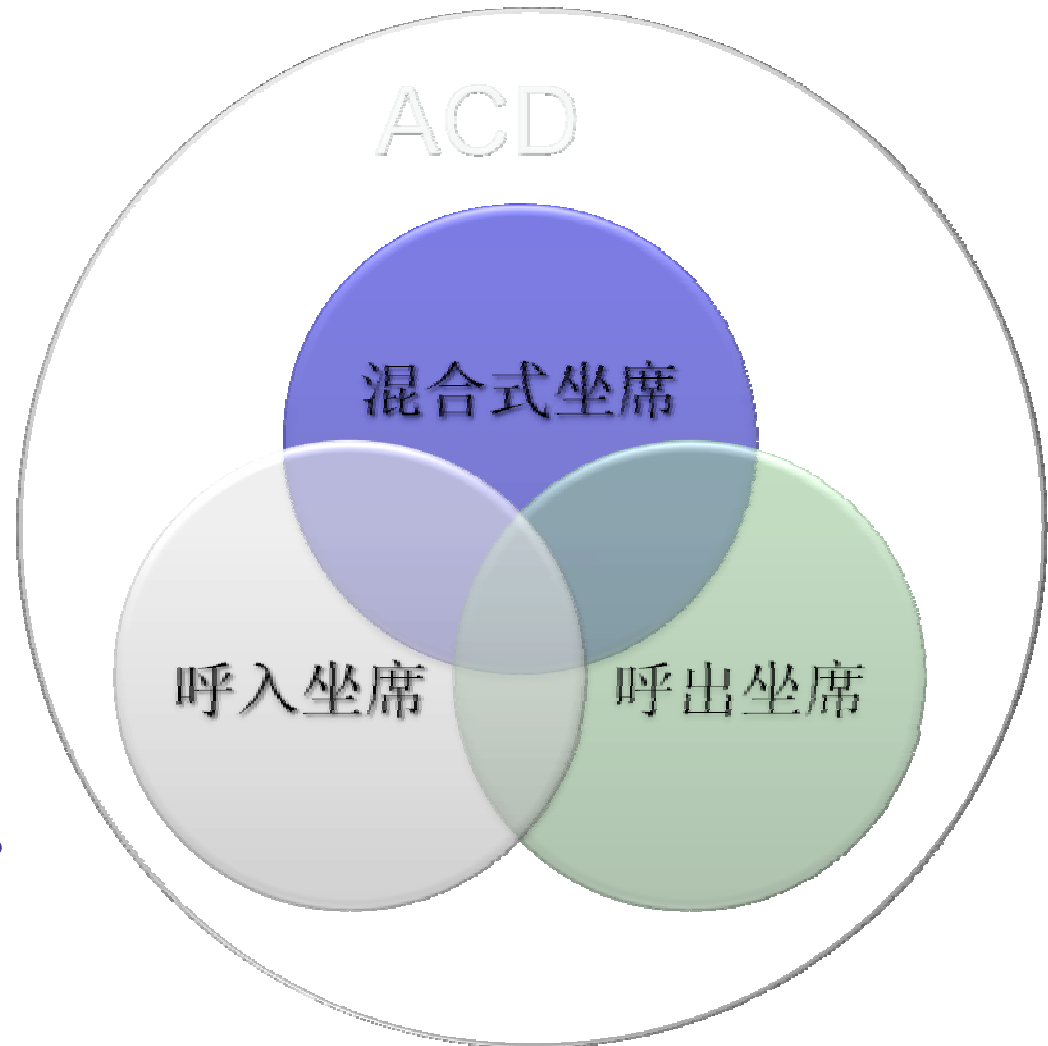
- Email处理
- 网上即时交流
- 网上回呼
- 网上语音传递

强大的呼叫路由

- 基于技能
- 基于优先级
- 基于时间和负载
- 基于成本
- 多媒体排队
- 外部数据作为路由分配依据
 - 多级客户级别管理
 - 黑名单/白名单
- 话务员工作量路由
 - 依据话务量大小
 - 依据工作时间
- 根据地区、语言特色、主叫号路由
- 通过智能路由服务实现多策略混合
- 路由策略修改时，系统不需停机



- 兼容多媒体的通用 **ACD**
 - Inbound
 - Outbound
- 内置的混合式系统
 - 监控呼入流量
 - 当呼入流量减少时，自动启动呼出活动。



支持不同外拨模式

预测外拨

预测座席何时会变成空闲状态

在座席变为空闲状态前，同时拨出多个号码

通过呼叫分析来判断通话是否为真人接听

强力外拨

等待座席变为空闲状态

在座席变为空闲状态时，同时拨出多个号码

通过呼叫分析来判断通话是否为真人接听

精确外拨

较预测和强力外拨更保守的策略

只在有座席为空闲状态时才拨出电话，以保证所有电话都不被遗漏

通过呼叫分析来判断通话是否为真人接听

无座席≦外拨

通过外拨IVR，播放语音消息或发送传真

可以将电话从IVR转接到呼入队列中

通过呼叫分析来判断通话是否为真人接听

预览外拨

呼叫信息显示在座席客户端中

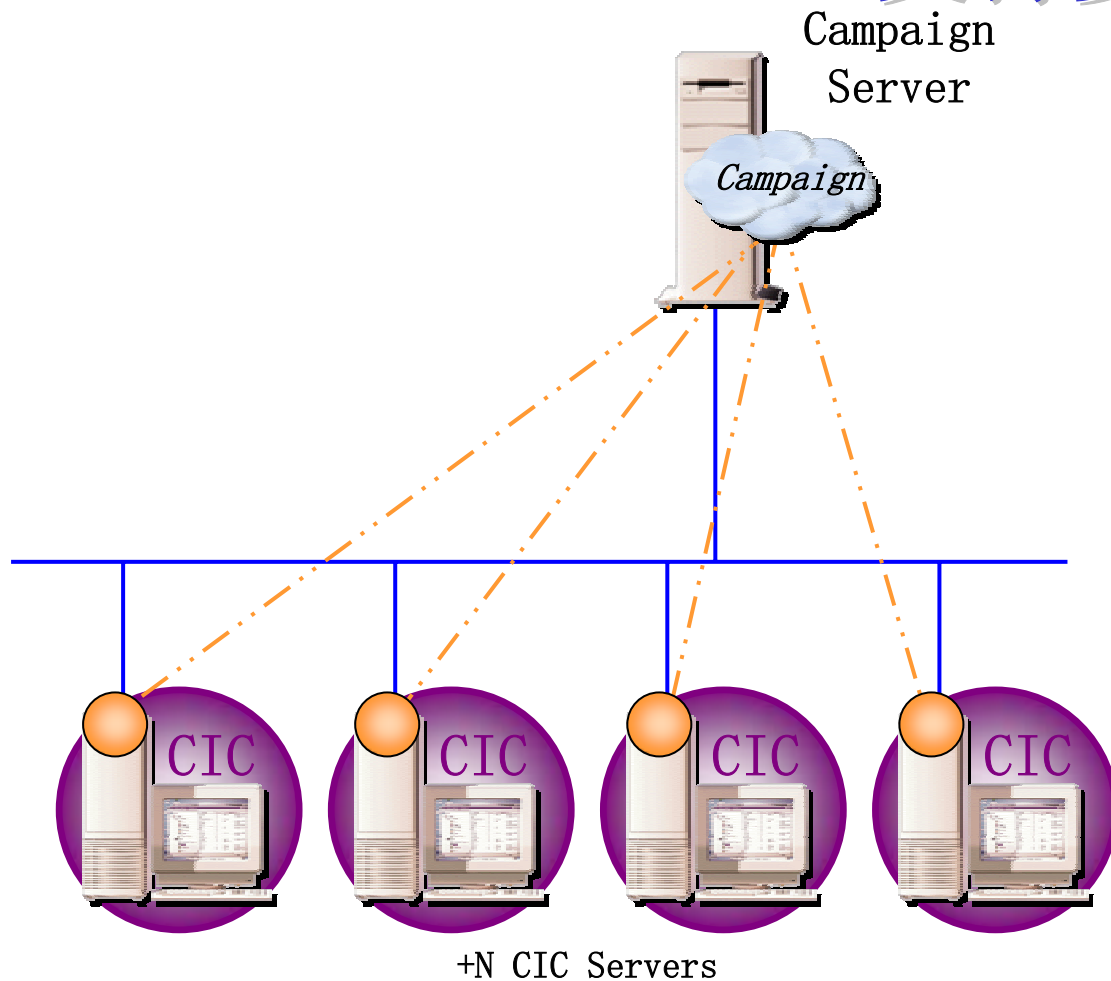
当准备好后，座席人工点击拨打电话

座席进行人工呼叫分析

适用于号码列表质量较好、且号码量较小的外拨活动

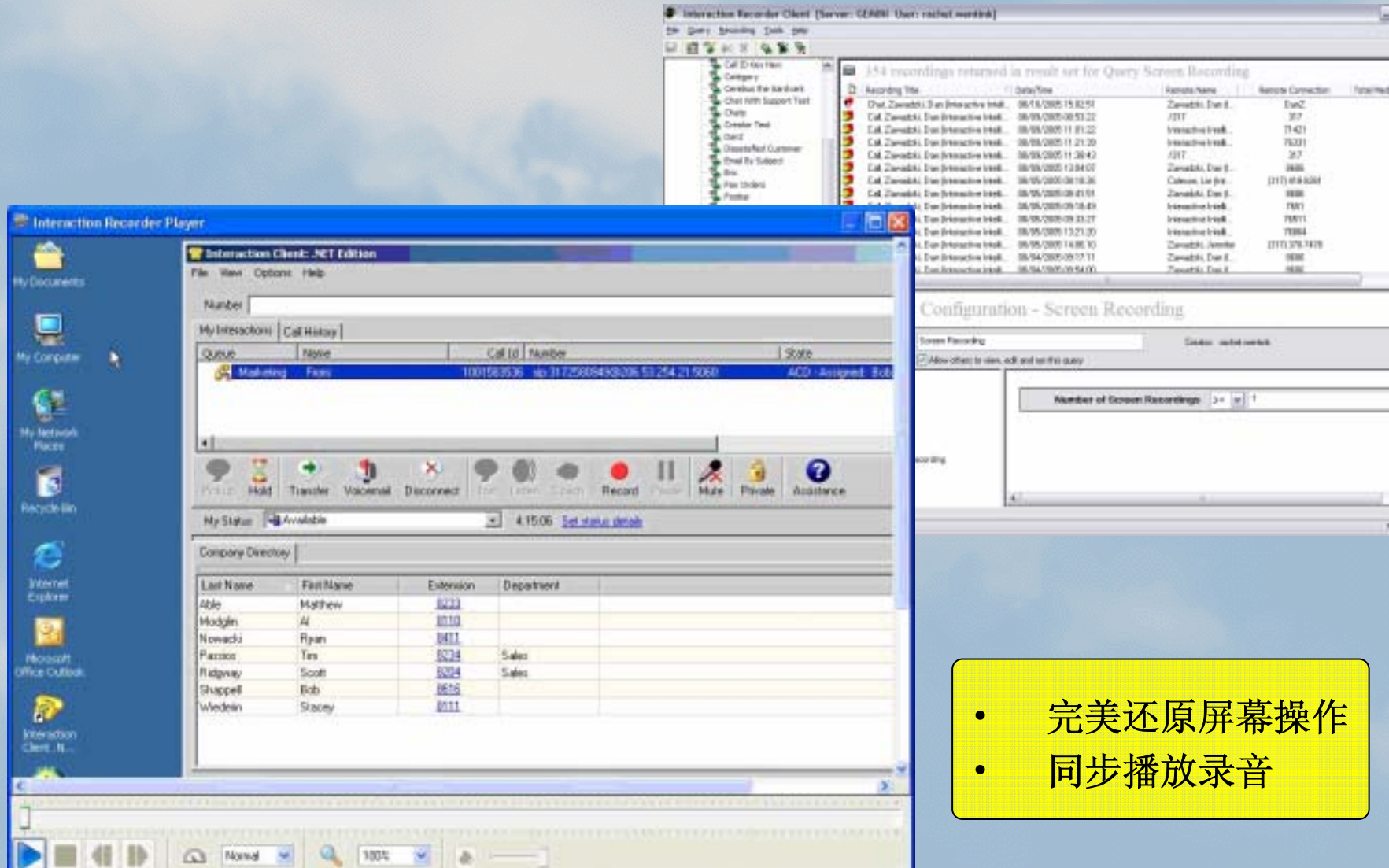
- 支持多种坐席外拨模式
 - 预览拨号
 - 预测拨号
 - 强力拨号
 - 精确拨号
- 支持 IVR 、 传真 、 SMS 、 Email 外拨
- 支持多媒体 IVR 、 传真 、 SMS 、 Email 、 Web 接收
- 支持 Call Blending

支持多点外拨模式



- 集中的活动配置
- 一个集中外拨活动服务器分配呼叫列表于各个CIC服务器
- 以本地CIC外拨环境为基础的活动
- 协调了呼叫列表分配和记录更新

Screen Recorder 屏幕摄像



- 完美还原屏幕操作
- 同步播放录音

Interaction Recorder 质检评分

Interaction Recorder Client [设备号: CICSVR 用户: Agent01]

文件(F) 查询(Q) 正在录音 工具(T) 帮助(H)

在查询 按座席名查询 的结果集中返回了 17 个录音

录音标题	日期时间	远程名	远程连接	总媒体下载大小(KB)
Call, Alvin recorded on 2006-4-29	04/29/2006 11:36:54	Unknown Name	814	
Call, Alvin recorded on 2006-4-29	04/29/2006 11:37:07	Unknown Name	814	

New Client for Call, Alvin recorded on 2006-4-27

开场技巧 | 说话的语调 | 说辞用语 | 结束技巧

a. 微笑、自信、具有亲和力 (0-5)	5
b. 简单明了说明来电的目的 (0-5)	5.000000
c. 产品介绍简单明了 (0-10)	8.000000
d. 激发兴趣、引起兴趣 (0-10)	5.000000

* An answer is required for this question. 开场技巧: 30.0% of total score

Score

开场技巧	77% 优秀
说话的语调	75% 较好
说辞用语	70% 较好
结束技巧	65% 普通

Total: 72% 较好

* Not completed

开发态度及销售技巧

This questionnaire form has already been completed and cannot be r

Save Finish

存档大小:

录音文件名: \\cisw\Compressed\200604\27\0\10\RCa\100175026620060427...
互动 ID 码: 100175026620060427
录音互动 ID 码: 100175026620060427
ANI: 02410000

- 实时回放
- 实时评分

Interaction Administrator 一体化系统管理

The screenshot displays the Interaction Administrator application window. On the left is a tree view with categories like 'Production', '人员' (Personnel), and '系统配置' (System Configuration). The main area shows a list of parameters and their values. A '关于 IC' (About IC) dialog box is open, providing details about the software version (2.2.0), user (cicadmin), and system (Microsoft Windows 2000).

参数名	值
Advice Of Charge	0
Answering Machine Analys...	Accurate
Attendant Audio Path	
Attendant Fax Path	
Auto Disconnect Last Part	
Board Event Window Limit	
Board Event Window Time	
Collective Support	
Conference Selection	
DTHM Clamping	
e-FAQ Support	
EnableSupervisoryRecordi	
Event Recovery Time	
Extension Dialing Analysis	
External Priority Voicemail	
Handler Path	
Held Call Timeout	
ITables Path	
IconPath	
Interaction Recorder	
Internal Call Classifications	
IP Managed Phone Shortc	
IP Message Button	
IP VoiceMail Direct	
License File	
License Host Id	
LineQueueReportingIntern	
Mail Fax Message Prefix	
Mail Voice Message Prefix	
Minimum Loop Current Off	
QueuePeriodStatisticsGen	
QueuePeriodStatisticsInter	
QueuePeriodStatisticsServ...	10,20,30,40,50,60
Recording Path	D:\(13)IC\Recordings
Recording Share Path	CallRecordings
Recording Truncation Time	0
ReportComponentsInstalled	REPORTS;MSMQLOGGING
ReportFilePath	\\(CICSERVER)\IC_Reports
Resource Path	D:\(13)IC\Resources
Rx Document Path	D:\(13)IC\IRxDocs
Server Path	D:\(13)IC
ServerReportLogDataDesti...	CICSERVER3\LogQueue
SIP Default Display String	Interaction Center
SMDI MWI Port	
SMDI Server	

关于 IC

Interaction Center
版本: 2.2.0 (2129)
模组: Interaction Administrator

用户名: cicadmin
计算机: CICSERVER
操作系统: Microsoft Windows 2000
版本: 5.0 (2195) Service Pack 2

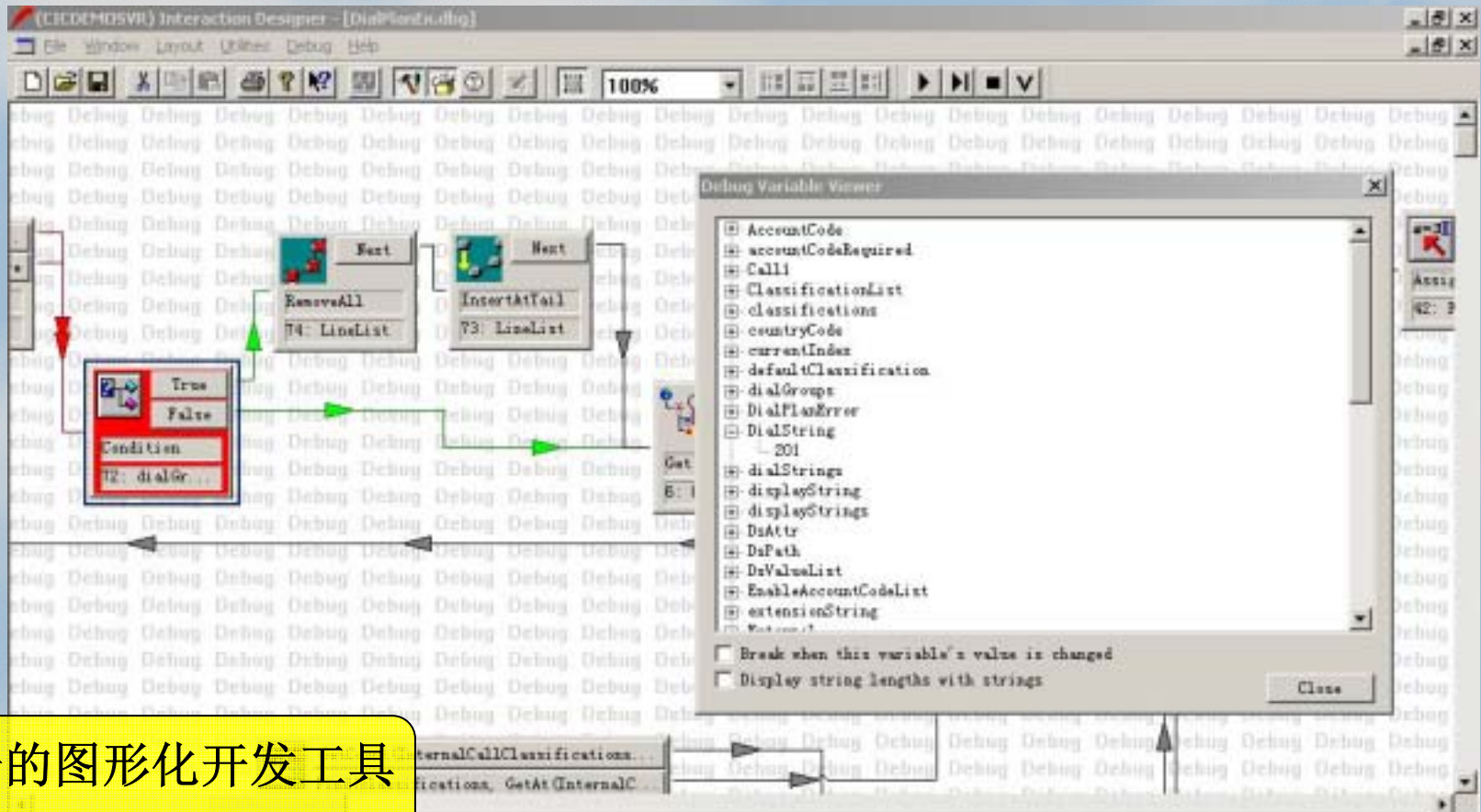
Copyright (C) 1996-2002, Interactive Intelligence, Inc. 版权所有。
该产品的一部分使用 LEADTOOLS 开发而成
1991-1998 LEAD Technologies, Inc. 版权所有。
光学字符标识部分由 Caere Corporation 开发
版权 1996, 版权所有。
本产品包括 Copyright (C) 1996, 1999, IBM Corporation 的
软件及其他。 版权所有。

警告: 该软件受版权法和国际版权公约保护。对本软件或其部分软件的任何未经授权复制或销售, 都将追究民事和刑事责任, 并遭到起诉。

确定
IC 信息(I)...
系统信息(S)...

- 单一的管理工具
- 可管理所有的呼入呼出点
- 灵活的权限设置

Interaction Designer 一体化应用开发工具

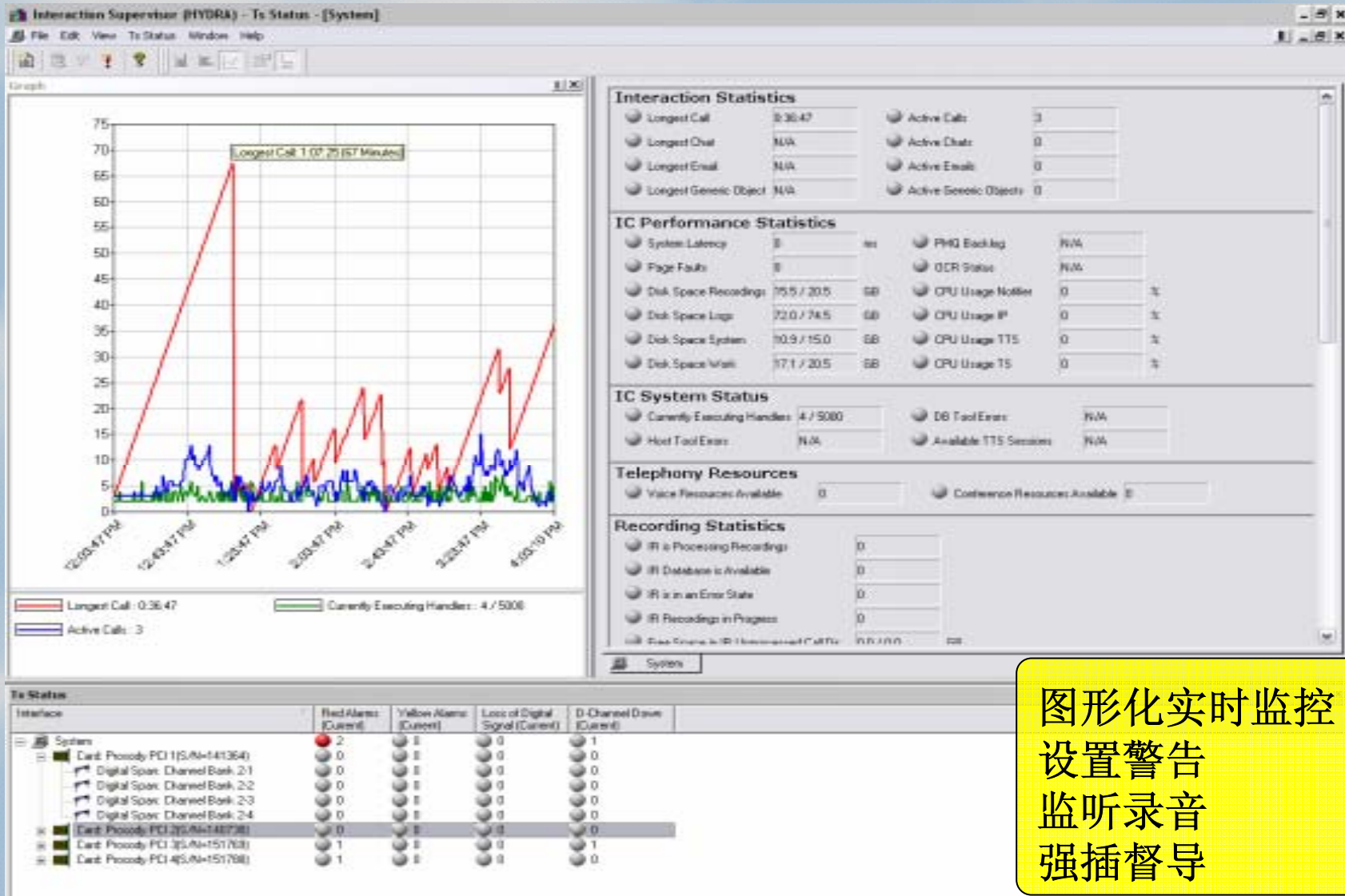


单一的图形化开发工具
实时调试
无限制
数百个工具
在线更新业务

Multi-Site	Paging	Reports	SMI	SOAP	CTIL	CTIL Common	CTIL_PowerDialer			
Telephony	UMF	IML	Custom	Email Queuing	Generic Object	Interaction Attendant	IWeb			
Basic	Calendar	Database	E-Mail	Faging	Reports	Support	System	Telephony	Voicemail	Web
Object	Host Interface	Internet	IpNotes	Auto-Published	CIC_DEMO	CITIC	CBMasy			
Host Get Connection Resource	Host Get Cursor Position	Host Get Field Attributes	Host Get F...	Host Get ...	Host Get ...	Host Get ...	Host Get ...			
CustomInstantQuestionDisconnect	CustomParseTLANOnisString	CustomIVRWorkgroupQueue	FollowMeUpdateUserConfig	CustomIVRWorkgroupQueueEmail						

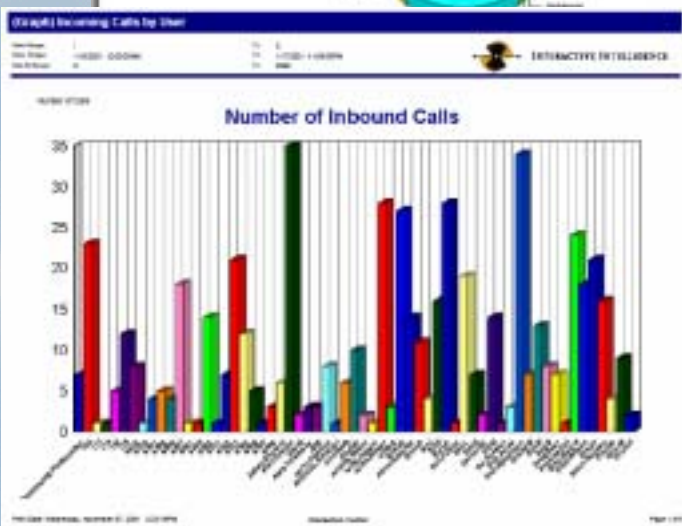
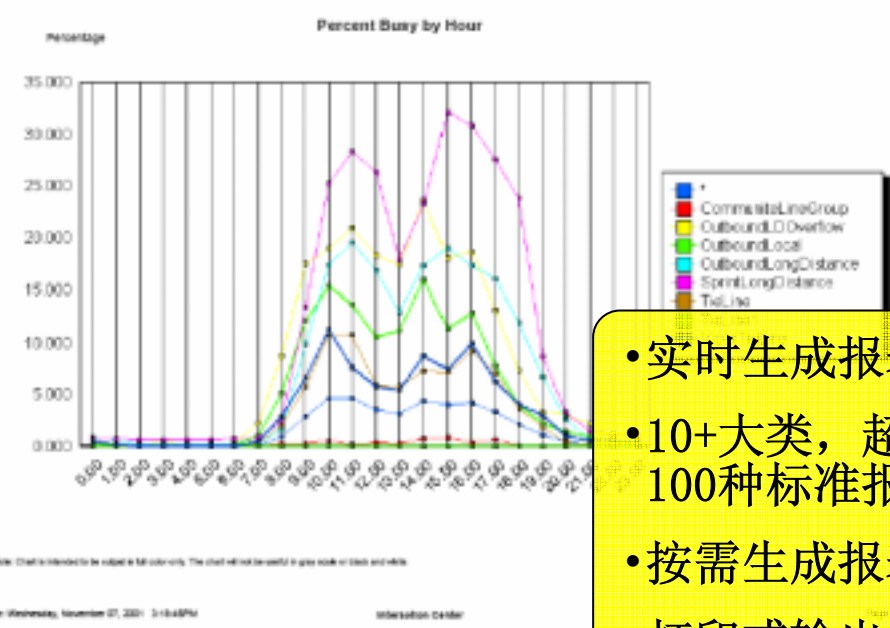
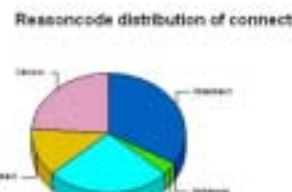
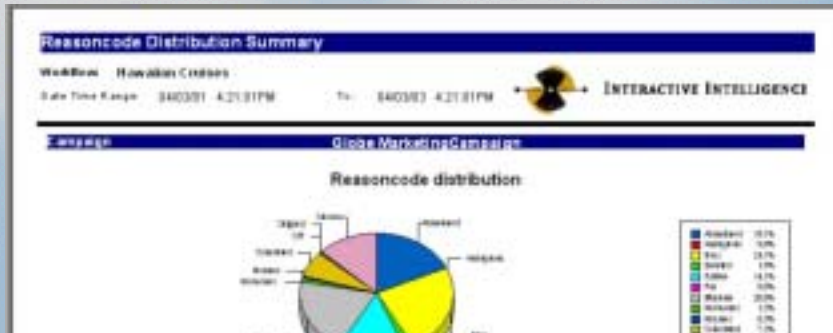
Interaction Supervisor[®]

实时监控



图形化实时监控
设置警告
监听录音
强插督导

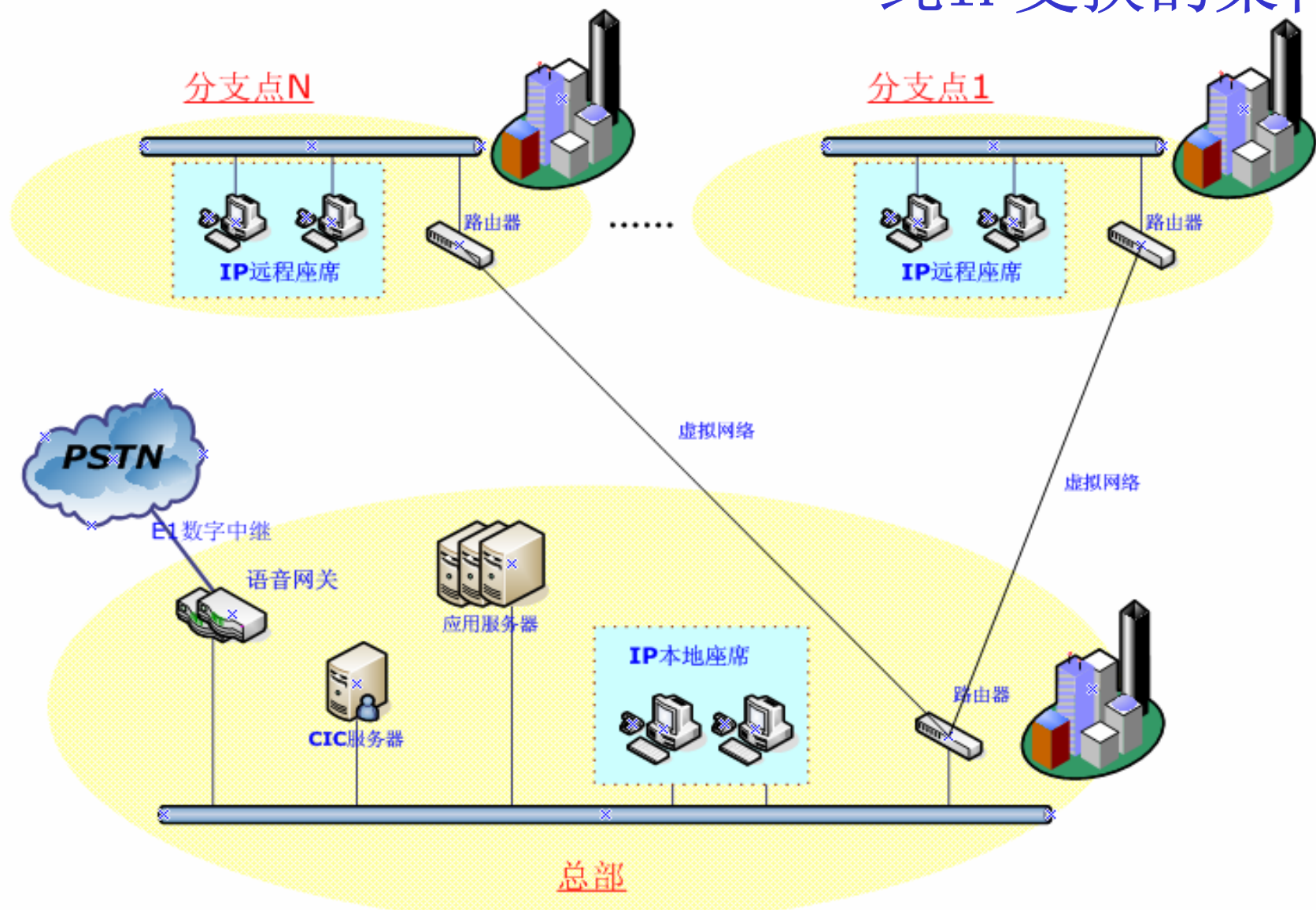
一体化的报表系统 开放的报表工具



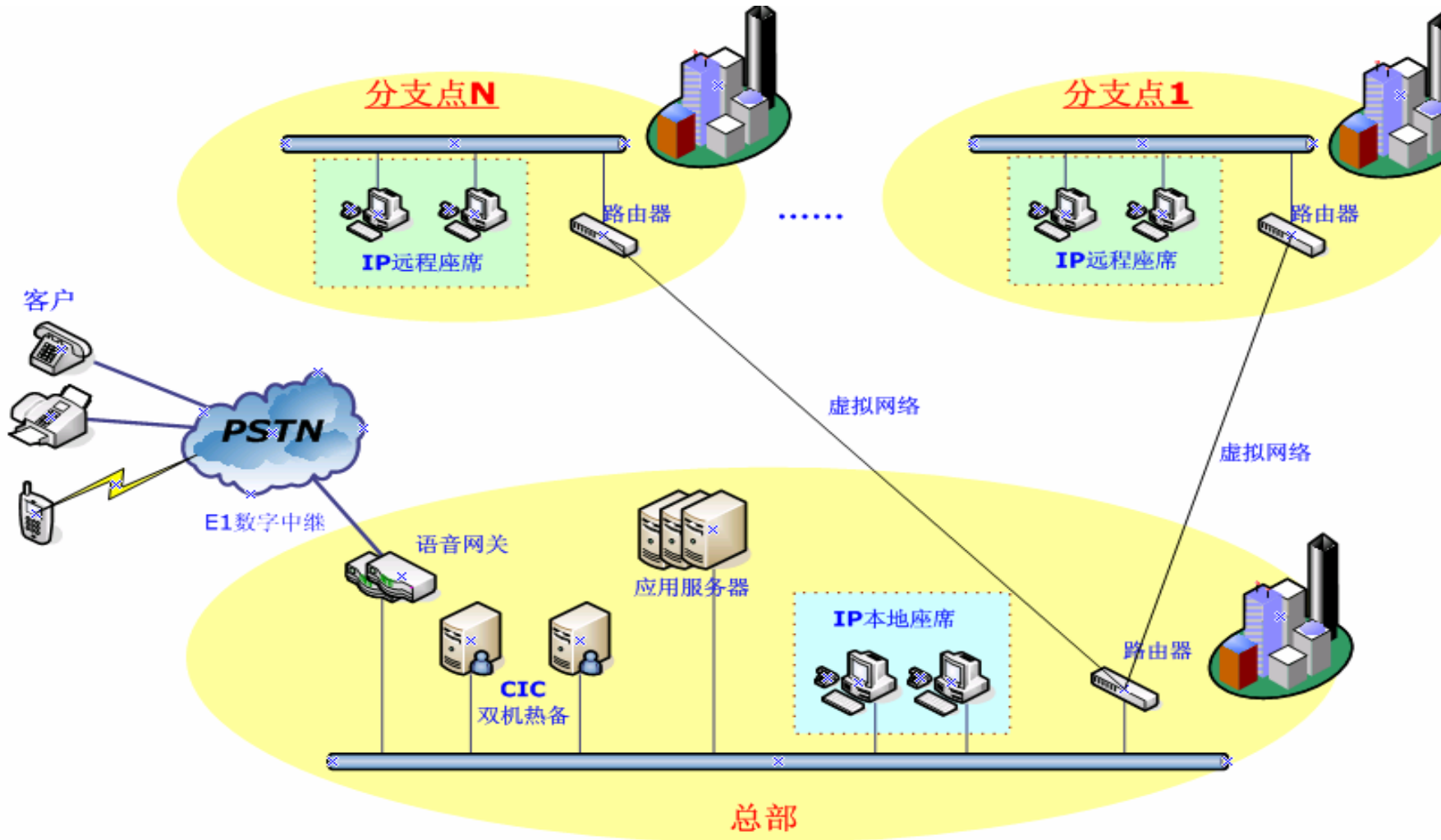
- 实时生成报表
- 10+大类，超过100种标准报表
- 按需生成报表
- 打印或输出成网页、传真或文件

非常灵活的组网方式

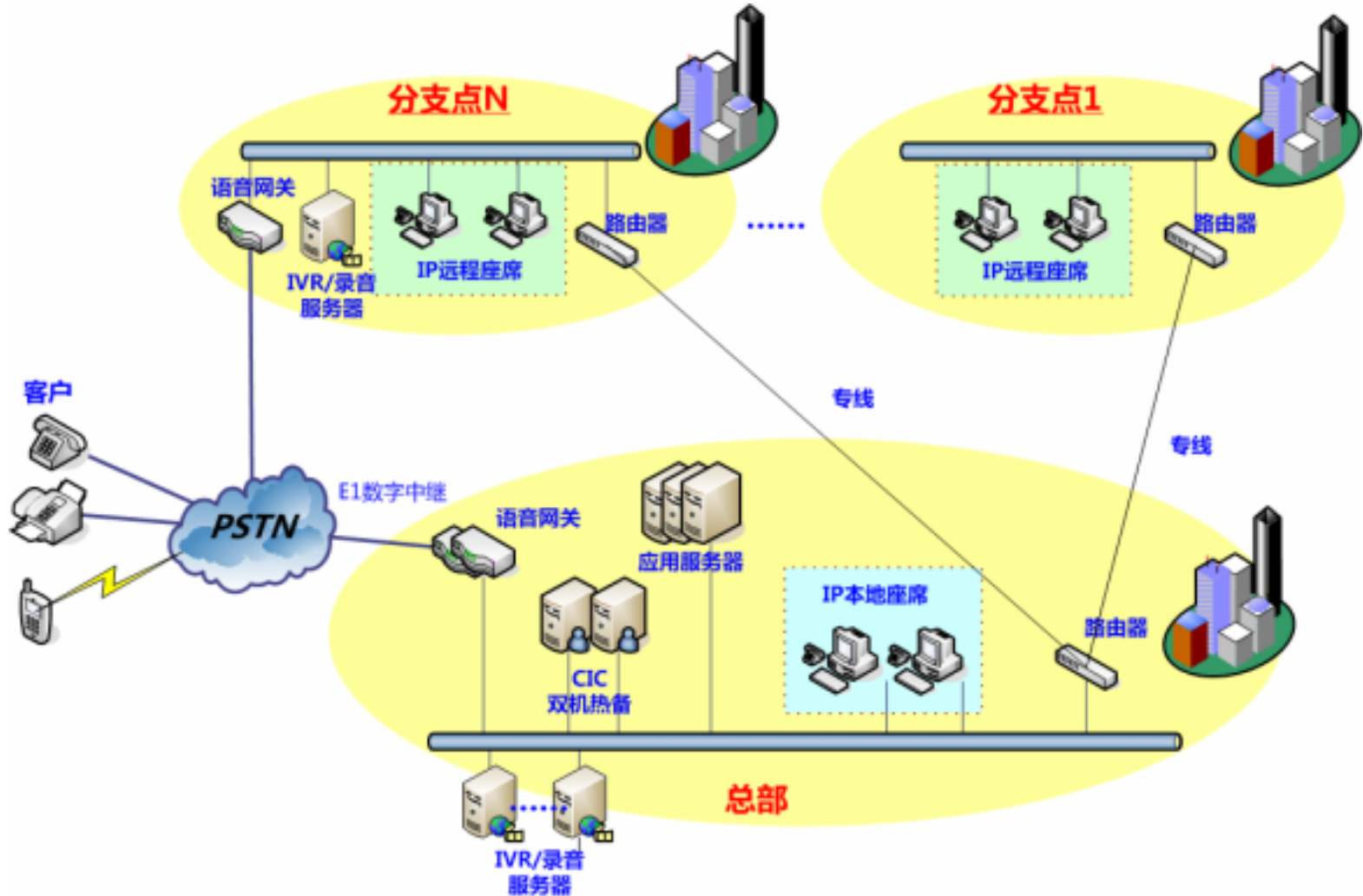
纯IP交换的架构



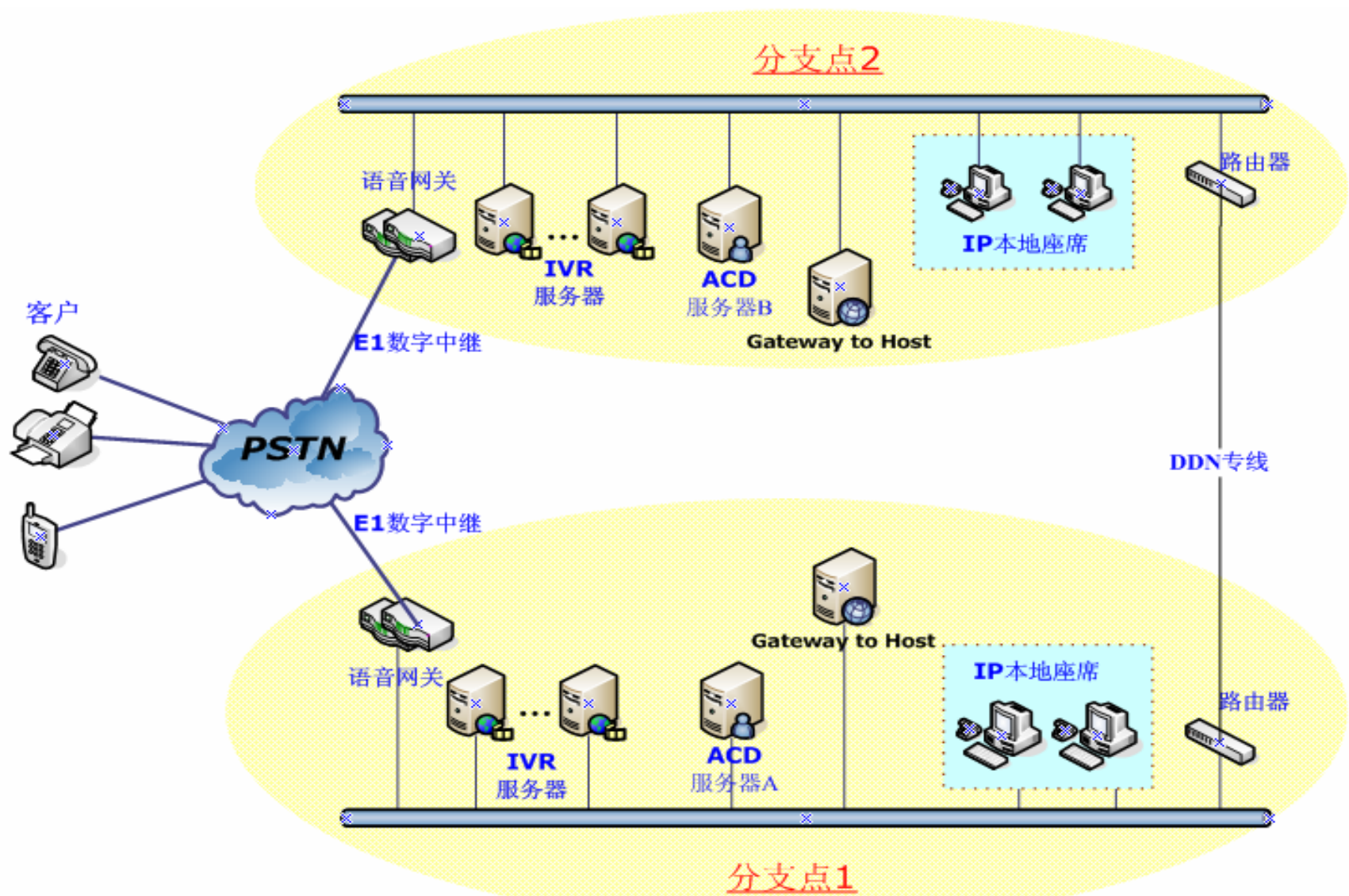
IP交换的双机热备



IP交换的大规模建设



纯IP交换灾难备份



总结

- 纯IP一体化架构
- 多媒体统一排队
- 技能路由
- 混合呼入呼出
- 预测外拨
- 多媒体录音
- 统一管理/维护/报表
- 远程座席
- 软电话
- **Hot Upgrade**

欢迎访问我们的网站

www.ctint.com

www.ctint.com.cn