

OTSC 话务台



增值业务软件 - 话务台

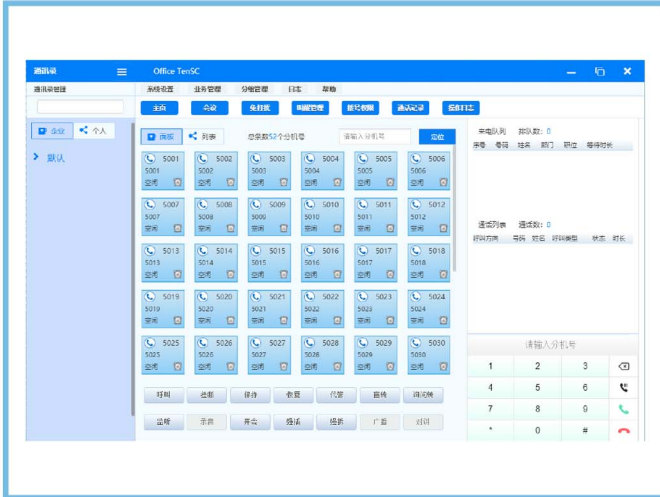
产品概述

OTSC 话务台, 安装在 PC 上, 具备常用的话务管理功能(候线 / 保持 / 转接 / 代答 / 强拆 / 留言), 可实现通讯录、电话状态监控、通话记录查询、分机拨号权限修改、免打扰、叫醒、夜服、业务操作日志查询等功能。

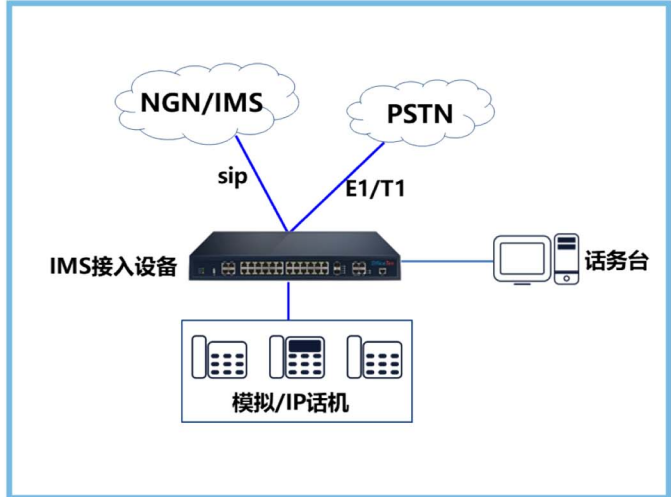
产品特点

- ◆ 候线、保持、转接及取回、代答、语音留言、强插、强拆等话务控制功能。
- ◆ 分机拨号权限设置、叫醒、免打扰、留言灯、团房入住等特色业务。
- ◆ 设置不同部门 / 分组之间的拨号权限, 是否禁拨等常规话务控制功能。
- ◆ 通话记录查询、业务修改历史查询等报表统计功
- ◆ 通讯录、来电弹屏、来电音乐等增值业务。

OTSC话务台软件界面示意图



OTSC话务台部署结构



OTSC话务台软件系统功能

候线	候线中听系统播放的彩铃音乐；在当前通话和候线电话之间切换；根据忙闲状态实现话务分配均衡
转接及取回	盲转、询问转；若转错分机可迅速取回
代答	可代答振铃状态的分机
修改分机拨号权限	通过界面图标右击设置，也可在权限设置窗口中设置，或通过分组统一设置。
免打扰	可设置免打扰的有效期限；可批量设置免打扰；提供报表查询功能；设置后话务员仍可拨打和转接该分机，分机叫醒和留言灯功能不受影响。
分组	分组成员（分机）管理；可设置组内分机是否允许外线呼入、组内分机之间是否允许互通等属性；任意两组间可设置互拨权限
分机状态监控	实时显示分机当前状态信息（如空闲、通话、振铃等话务状态）；语音留言、叫醒和免打扰设置状态
通话记录	已接电话、外呼电话、未接电话；可根据日期、分机、呼叫类型查询；支持查询结果的导出（excel）
业务操作日志查询	能查询拨号权限、免打扰、叫醒、分组等业务操作日志，方便用户使用；可根据日期、分机、操作用户查询；支持查询结果的导出（excel）
隐藏分机	可隐藏暂不使用的分机，隐藏后的分机将不会出现在话务台监控界面上。
离席	话务员设置离席后，新来电将不再进入本话务台，以便话务员中途休息。
热键设置	可根据个人爱好，设置话务台热键，支持Alt+热键、单键模式、Enter智能键三种。
其他辅助功能	来电显示、来电弹屏、来电提示音、候线提示音、实时叫醒查询、故障告警等
夜服	话务台在无人值守时，可设置夜服分机。打往话务台的电话，将转到夜服分机上。
强插	话务员可以强行插入正在通话的两个分机中，形成三方通话。
强拆	话务员可强行拆开正在通话的两个分机，并与其中某个分机通话或结束通话。
通讯录	提供联系人管理和智能查询功能；来电时自动匹配通讯录；支持联系人的导入、导出功能；右击联系人实现拨号、转接功能；服务器端存储，异地登录实时同步
叫醒	可批量设置叫醒（团房入住）；自定义叫醒周期、次数和天数；自定义叫醒提示音；有统一的报表可供查询；叫醒结果实时显示
语音留言	可将来电转移到分机语音信箱，当分机有留言未读取时，可点亮话机留言灯（需要话机支持，支持高压脉冲和fsk方式）。
二次开发接口	提供二次开发接口，便于与其他系统（如PMS、OA等）对接，提高系统开放性。

构建智能网络
缔造沟通价值

