

客戶服務更迅速、更準確、更有效率。



Caller-ID列印

基本功能

經由系統基本內建的RS232C端子，每一通來電^{*1}的Caller-ID情報可傳輸至外部裝置。

- 系統自動對電信機房傳送來的Caller-ID執行加碼或減碼^{*2}，保證傳輸完整正確的Caller-ID至外部裝置。
- Caller-ID情報含：來電號碼 / 來電外線 / 進行通話的分機號碼 / 通話時間 / 來電日期時刻。
- 外部裝置為印表機時，可直接列印Caller-ID情報。
- 外部裝置為電腦時，配合CRM或CTI等相關軟體，可對Caller-ID情報進行歸納、整理、統計。

^{*1} 不含未被接答的來電。

^{*2} 可對64種Caller-ID格式進行加碼或減碼。加減碼公式計7種。

列印加減碼後
完整正確Caller-ID
042-472-2345
0936-306-255
2577-3480

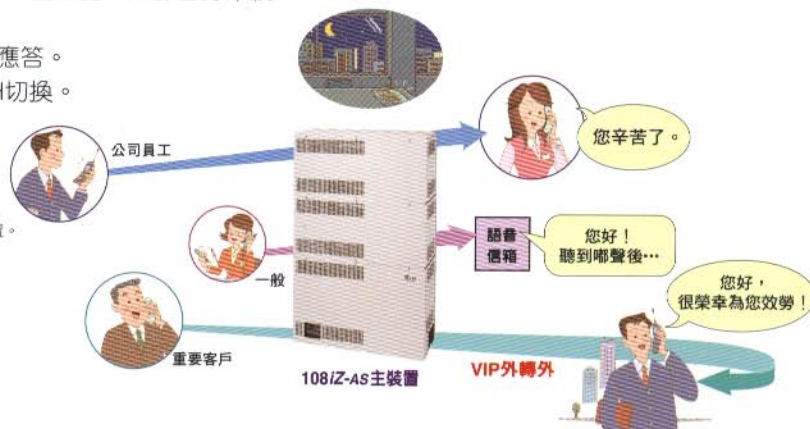


夜間來電識別接答

下班後(亦適用假日及外出)，系統可自動識別99組來電號碼，每組對應事先指定的接答方法。其他來電，則可依來電外線，個別指定接答方法。

- 下班後，系統提供 5 種接答方法：
VIP外轉外、一般著信、自動拒接、下班宣告語、外部答錄系統^{*1}。
- VIP外轉外(VIP轉送電話)：
 - 啟動方式: 著信同步 或 設定時間未應答。
 - 可輸入6個轉送地點。ONE-TOUCH切換。
 - 轉送地點未應答時，自動轉接外部答錄系統^{*1}，錄下來電者留言。

^{*1} 外部答錄系統可為語音信箱或答錄機，由使用者另行購置。



話務平均分配 (ACD)

系統可將來電平均分配予客服人員或電話服務人員，使客服業務的質與量均獲得提升。

- ACD是數百門級的大型交換機才會搭載的選配功能。108iZ-AS將ACD列為基本功能。
- 以電話交易 / 電話洽談 / 電話查詢為業務重心的中小企業，不必支出額外費用，即可打造簡易客服中心，提升CRM品質。
- 來電分配方式: 固定分配 或 循環分配。
- 最多可指定20台話機依指定順序輪流接取來電。

^{*}ACD為Automatic Call Distribution的略語。