

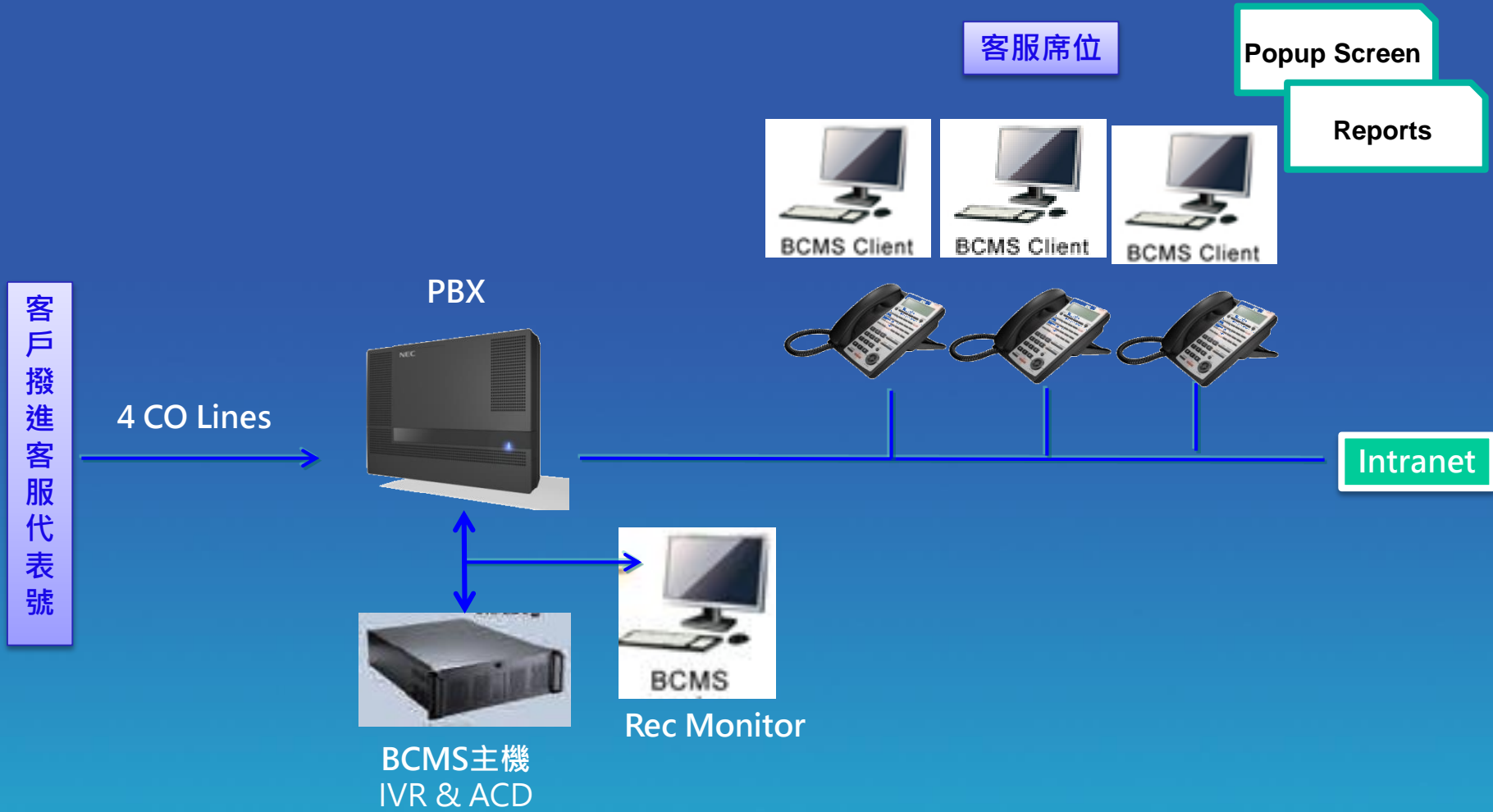
BCMS Agent 客服系統

高CP值的中小型企業客服系統

費米子科技

1. 電話語音分流說明

系統架構圖



話務分配 Routing

- 閒置優先
- 話務量最少優先
- 滿線後，聽取語音進入IVR等候



效益：


- 直接把來電轉接給最有可能解決的人員
- 增加”第一通電話就解決”的比率
- 節省確認客戶身分的時間
- 直接把來電轉接給最適合的人員可增加客戶滿意度

2. BCMS電話語音管理系統

客服畫面


BCMS Agent

BCMS 設定



Darren
值機中
座席: 1 / 分機: 14
登入時間: 上午 09:57


	待機時間	工作時間	暫停時間	通話時間	話後處理
本次開始	09:57:27	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
本次服務	00:01:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
本日統計	00:01:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00



值機

佇列數: 0 最久等候時間: 00:00 待機: 2 通話: 0 話後: 0 離席: 0

作業記錄



詳細資料

來電號碼:
身分證字號:
姓名: 新客戶
分公司:
帳號:
營業員:
客戶類別: 無級別
生日:
地址:
開戶時間:
前次來電:
通話編號:


問題分類

問題內容

回撥結果

問題細項

問題細項

記錄儲存 


通話記錄

strTitle

0932562065

發送E mail 發送簡訊

登入時間: 上午 09:57 座席: 1 分機: 14

值機中  值機中

上午 09:58
2016/1/26

客服介面功能說明

- 簡單乾淨的畫面，不再讓客服人員面對密密麻麻的螢幕資料
- 使用介面區分為三區塊：

1. Agent 資訊(紅色區域)

- 待機、工作、暫停、通話及話後處理時間

2. 客戶資訊(藍色區域)

- 立即顯示客戶資料、IVR 資訊
- 來電彈出功能

3. 通話紀錄及各項功能(綠色區域)

- 通話記錄與查詢
- Web 整合工作頁籤
- 發送Email及簡訊

4. 查詢 轉接 回撥 公告及話術

- 將Agent、客戶及通訊獨立分開顯示，讓使用者更容易上手

話術及事由管理

- 可由經驗豐富人員進行修編管理

話術管理

話術類別

- 行銷
 - BCMS 電話管理及錄音系統
 - VL2000 錄音系統
 - 預購
 - 代購
- 客訴
- 其他

話術編輯

類別1: [新增](#)

類別2: [新增](#)

內容:
BCMS 為管理及錄音的好幫手

[更新](#)

事由管理

編號	忙碌理由	編號	暫停理由
1	重要會議	1	上廁所
2	文件處理	2	吃點心
3	定期會議	3	下午茶
4		4	小憩
5		5	午睡時間
6		6	
7		7	
8		8	
9		9	
10		10	
11		11	
12		12	

客戶管理

- 可由修編與新增客戶資料



客戶管理

客戶編號: 000035 X
客戶名稱: 陳嘉夢 新增

客戶編號	<input type="text" value="000035"/>	住家電話	<input type="text"/>	郵遞區號	<input type="text" value="407"/>
中文名稱	<input type="text" value="陳嘉夢"/>	行動電話	<input type="text" value="0932562065"/>	所在城市	<input type="text" value="台中市"/>
英文名稱	<input type="text" value="Cherry"/>	電信公司	<input type="text" value="中華電信"/>	所在地址	<input type="text" value="西屯區中工二路 188 號 4 樓"/>
性別	<input type="text" value="女性"/>	所屬公司	<input type="text" value="玻色子科技股份"/>	備註	<input type="text"/>
社團類型	<input type="text" value="電腦公會"/>	公司電話	<input type="text" value="0423585778"/>		
客戶等級	<input type="text" value="VIP"/>	分機	<input type="text" value="112"/>		
		電子郵件	<input type="text" value="cherry@icg.com.tw"/>		

更新

來電彈出及話術畫面



詳細資料

來電號碼：
身分證字號：
姓名：
分公司：
帳號：0025270
營業員：
客戶類別：重要客戶
生日：
地址：

開戶時間：0
前次來電：
通話編號：

0 話後：0 離席：0

但成

查詢

行銷

- BCMS 電話管理及錄音系統
- VL2000 錄音系統
- 預購
- 代購

客訴

其他

話術

公告

轉接

回撥

語音

話術內容

客戶資料設定介面

客戶資料設定

客戶資料
公司資料

編號	客戶名稱	行動電話
000003	吳 鴻	0912-705-705
000001	李 民	0932-304
000002	李 仁	0921-750
000004	陳 夢	0932-365
000005	張 茂	0952-303
000007	王 棟	0911-333
000008	張 定	0932-390
000009	李 影	0910-354
000010	黃 沐	0912-211
000011	林 國	0937-309
000012	周 國	
000013	張 輝	0922-771
000015	張 恩	0987-321
000016	陳 中	0912-332
000017	李 仁	
0018	張 龍	0952-333

客戶資料

客戶編號

中文姓名

英文姓名

住家電話

性別

行動電話

電信公司

公司名稱

公司電話 分機

電子郵件

社團類型

客戶等級

通訊地址

郵遞區號 所在城市

所在地址

同公司地址

備註

新增資料
 刪除資料
 更新資料

錄音狀態顯示

BCMS 電話錄音及管理系统 Ver: 6.8.0

費米子科技股份有限公司

主機名稱: BCMS-PC IP: 127.0.0.1 錄音頻道總數: 24

大圖示 詳細清單 錄音/備份空間: 100%

張大山	楊若冰	劉三姊	吳桐華	江阿海	周安蓓	于傳薪	李嫣然	黃小滄	王菲菲
鄭恭康	郭美卉	趙慈明	盧富通	陳明樹	胡智光	廖東杉	謝坤華	李大榮	張小美
顧思任	陳家輝	葉志偉	謝席榮						

事件						即時播放	
No.	錄音檔名	來電號碼	外撥號碼	時間	長度(秒)		
1	G001ID0001CH00120130E		23	09:26:30	4	頻道: 1, 通話數: 16	
2	G001ID0001CH00120130E		0935069237	09:26:35	6	張大山	
3	G001ID0001CH00120130E		0932617756	09:26:48	6		
4	G001ID0001CH00120130E		0982449266	09:26:55	13		
5	G001ID0001CH00120130E		0939076549	09:40:53	24		
6	G001ID0001CH00120130E	23585778		09:52:01	24		
7	G001ID0001CH00120130E	35035295		09:52:28	24		
8	G001ID0001CH00120130E	35035295		09:53:10	24		
9	G001ID0001CH00120130E	23585559		09:53:42	24		
10	G001ID0001CH00120130E	353526		09:54:12	24		

Fermion

錄音搜尋及聽取

BCMS 電話錄音及管理系統 Ver: 6.8.0

費米子科技股份有限公司

BCMS 群組及使用者

- 管理部
- 業務部
- 研發部
- 工程組
- 行銷部
- 錄音頻道
 - 頻道 1
 - 頻道 2
 - 頻道 3
 - 頻道 4
 - 頻道 5
 - 頻道 6
 - 頻道 7
 - 頻道 8
 - 頻道 9
 - 頻道 10
 - 頻道 11
 - 頻道 12
 - 頻道 13
 - 頻道 14
 - 頻道 15
 - 頻道 16
 - 頻道 17
 - 頻道 18
 - 頻道 19
 - 頻道 20
 - 頻道 21
 - 頻道 22
 - 頻道 23
 - 頻道 24

選擇日期 從 使用者: 錄音頻道 代碼: Root2

2013 05 25 00 00 到 2013 05 29 10 00

來電號碼 外撥號碼 資料庫 備份裝置 保存檔案 搜尋

錄音檔案	使用者	頻道	來電號碼	外撥號碼	時間	秒數	說明
G001D0001CH0012013052809...	User0001	1		23	09:26:...	4	
G001D0001CH0012013052809...	User0001	1		0935069...	09:26:...	6	
G001D0001CH0012013052809...	User0001	1		0932617...	09:26:...	6	
G001D0001CH0012013052809...	User0001	1		0982449...	09:26:...	13	
G001D0001CH0012013052809...	User0001	1		0939076...	09:40:...	24	
G001D0001CH0012013052809...	User0001	1	23585778		09:52:...	24	
G001D0001CH0012013052809...	User0001	1	35035295		09:52:...	24	
G001D0001CH0012013052809...	User0001	1	35035295		09:53:...	24	
G001D0001CH0012013052809...	User0001	1	23585559		09:53:...	24	
G001D0001CH0012013052809...	User0001	1	353526		09:54:...	24	
G001D0001CH0012013052817...	User0001	1			17:46:...	5	
G001D0001CH0012013052817...	User0001	1			17:46:...	15	
G001D0001CH0012013052817...	User0001	1			17:46:...	3	
G001D0001CH0012013052817...	User0001	1		106	17:47:...	7	
G001D0001CH0012013052817...	User0001	1			17:47:...	3	
G001D0001CH0012013052817...	User0001	1		106	17:47:...	50	
G001D0001CH0012013052818...	張大山	1			18:19:...	11	
G001D0001CH0012013052818...	張大山	1			18:19:...	8	
G001D0001CH0012013052818...	張大山	1			18:20:...	7	
G001D0001CH0012013052818...	張大山	1			18:20:...	5	

約看中央公園 16F 下午三點

已停止 00:01 / 00:05

儲存 註記

保存此檔案 另存新檔 多選另存新檔

編輯錄音檔案說明及註記

話務分佈表：顯示各頻道每小時的話務量

BCMS 費米子科技股份有限公司

BCMS 群組及使用者
錄音頻道

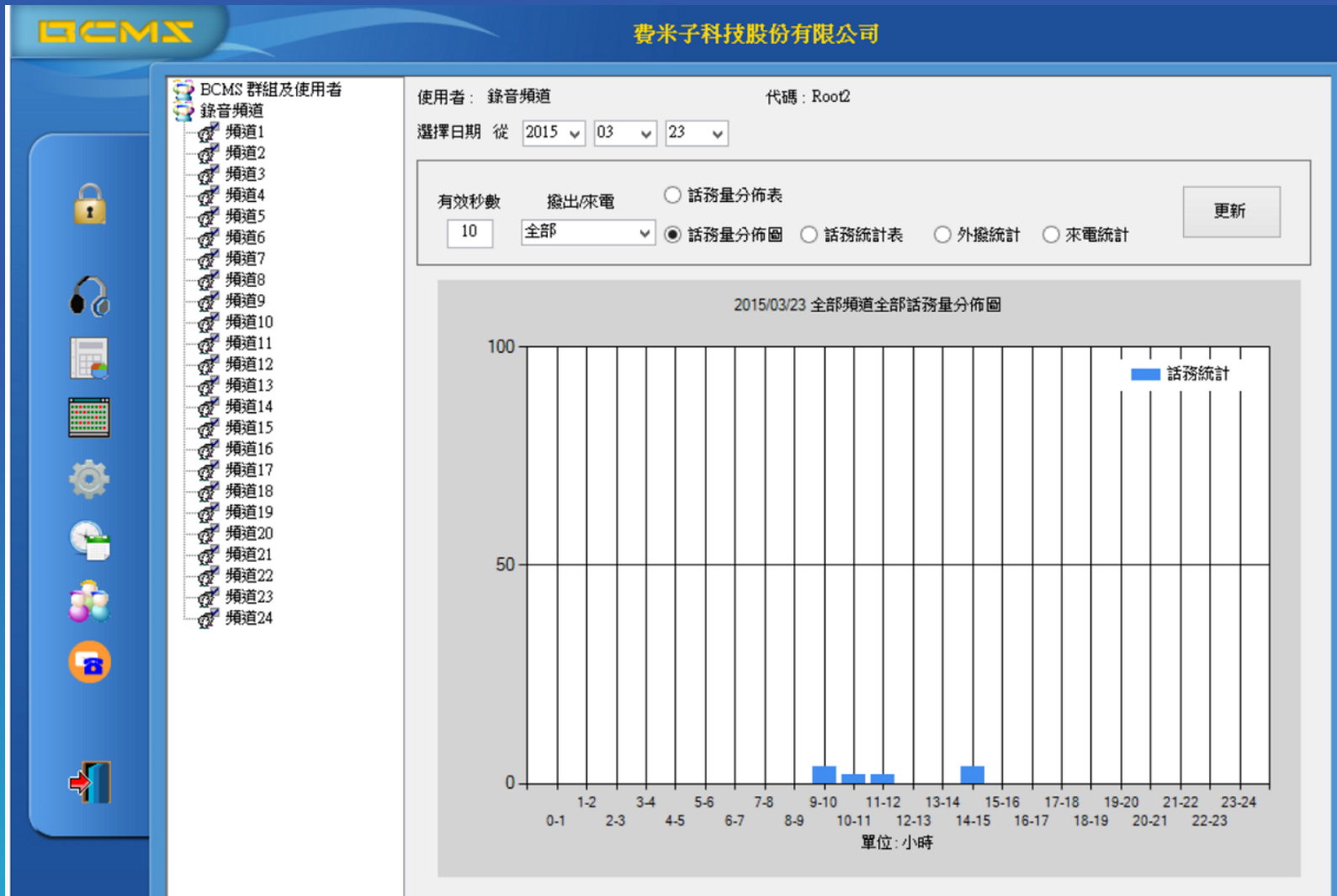
使用者：錄音頻道 代碼：Root2

選擇日期 從 2015 03 23

有效秒數 撥出/來電 話務量分佈表 話務量分佈圖 話務統計表 外撥統計 來電統計

Time / Channel	頻道 1	頻道 2	頻道 3	頻道 4	頻道 5	頻道 6	頻道 7
▶ 00:00 To 01:00	0	0	0	0	0	0	0
01:00 To 02:00	0	0	0	0	0	0	0
02:00 To 03:00	0	0	0	0	0	0	0
03:00 To 04:00	0	0	0	0	0	0	0
04:00 To 05:00	0	0	0	0	0	0	0
05:00 To 06:00	0	0	0	0	0	0	0
06:00 To 07:00	0	0	0	0	0	0	0
07:00 To 08:00	0	0	0	0	0	0	0
08:00 To 09:00	0	0	0	0	0	0	0
09:00 To 10:00	0	0	2	0	2	0	0
10:00 To 11:00	0	0	1	0	1	0	0
11:00 To 12:00	0	0	1	0	1	0	0
12:00 To 13:00	0	0	0	0	0	0	0
13:00 To 14:00	0	0	0	0	0	0	0
14:00 To 15:00	2	0	2	0	0	0	0
15:00 To 16:00	0	0	0	0	0	0	0
16:00 To 17:00	0	0	0	0	0	0	0

話務分佈圖：顯示各頻道每小時話務量的統計圖



話務統計表：顯示通話時間、撥入通數、撥出通數、總通數、平均通話時間

BCMS 費米子科技股份有限公司

BCMS 群組及使用者
 錄音頻道
 頻道1
 頻道2
 頻道3
 頻道4
 頻道5
 頻道6
 頻道7
 頻道8
 頻道9
 頻道10
 頻道11
 頻道12
 頻道13
 頻道14
 頻道15
 頻道16
 頻道17
 頻道18
 頻道19
 頻道20
 頻道21
 頻道22
 頻道23
 頻道24

使用者：錄音頻道 代碼：Root2
 選擇日期 從 2015 03 23 00 00 到 2015 04 07 12 00

有效秒數 話務量分佈表 話務統計表 外撥統計 來電統計

Count / User	頻道 1	頻道 2	頻道 3	頻道 4	頻道 5	頻道 6	頻道 7
▶ 通話時間	1463	0	0	0	0		
撥入通數	2	0	0	0	0		
撥出通數	23	0	0	0	0		
總通數	25	0	0	0	0		
平均通話時間(秒)	59	0	0	0	0		

統計外撥號碼的次數

BCMS 費米子科技股份有限公司

BCMS 群組及使用者

錄音頻道

- 頻道1
- 頻道2
- 頻道3
- 頻道4
- 頻道5
- 頻道6
- 頻道7
- 頻道8
- 頻道9
- 頻道10
- 頻道11
- 頻道12
- 頻道13
- 頻道14
- 頻道15
- 頻道16
- 頻道17
- 頻道18
- 頻道19
- 頻道20
- 頻道21
- 頻道22
- 頻道23
- 頻道24

使用者: 錄音頻道 代碼: Root2

選擇日期 從 2015 03 23 00 00 到 2015 04 07 12 00

有效秒數

話務量分佈表 話務量分佈圖 話務統計表 外撥統計 來電統計

更新

No.	撥出號碼	客戶名稱	撥出通數
▶ 1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			

來電統計次數

BCMS 費米子科技股份有限公司

BCMS 群組及使用者
錄音頻道
頻道1
頻道2
頻道3
頻道4
頻道5
頻道6
頻道7
頻道8
頻道9
頻道10
頻道11
頻道12
頻道13
頻道14
頻道15
頻道16
頻道17
頻道18
頻道19
頻道20
頻道21
頻道22
頻道23
頻道24

使用者: 錄音頻道 代碼: Roc2
選擇日期 從 2015 02 01 00 00 到 2015 04 07 12 00

有效秒數 話務量分佈表 話務量分佈圖 話務統計表 外撥統計 來電統計

No.	來電號碼	客戶名稱	來電通數
▶ 1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			

錄音系統容量

錄音線路及擴充能力

- 每部主機容量 8 channels~24 channels
- 錄音主機可堆疊擴充

錄音檔案儲存方式

- 存放於硬碟中，視總容量可彈性擴充至 2萬~20萬小時以上
- 1TB硬碟空間
 - GSM wave 1.3K byte/sec =>20萬小時
 - MS wave 8K bye/sec => 3.5萬小時
- 可選用其它備份裝置如外接式 USB 硬碟等

使用 MS Windows 7 / SQL MSDE可儲存達 500 萬筆錄音資料

功能特色

高阻抗介接端口，錄音時不影響雙方通話

- 類比線路 (analog)
- 來電號碼/外撥號碼
- 錄音線路脫落警告

快速搜尋錄音檔案

- 依日期時間、錄音頻道、使用者姓名、群組、外撥、來電號碼、客戶姓名、通話分類、關鍵字等條件搜尋檔案
- 可另存檔案
- 每通電話錄音皆可編輯檔案註記

播放錄音

- 播放控制列：音量大小選擇、上、下一筆、拖放式快轉、後退、暫停、停止
- 即時監聽

系統告警功能

告警項目

- 錄音空間或備份空間不足
- 過久未錄音
- 錄音程式異常
- 錄音線路脫落
- 資料庫異常等

告警方式

- 喇叭告警
- e-mail告警
- 事件記錄於資料庫並於螢幕顯示

謝謝各位貴賓！

費米子科技股份有限公司

www.fermion.com.tw

地址：新北市新莊區新北大道三段7號12樓之6
台中市西屯區中工二路188號4樓

Tel：886-2-85221010，886-4-23585778

Fax：886-2-85220666，886-4-23585779

Fermion
費米子科技