



亚科云营销服一体化客户联络中心 CCC

华贸联合信息技术有限公司



贯穿客户生命旅程的客服产品



全媒体联络中心

快速集成客户运营业务系统，高度灵活扩张支持个性化需求定制，满足电话、在线、微信、WhatsApp、邮件等多场景沟通。



AI智能机器人

支持语音、文本类通讯方式，可以满足多行业场景下的运营促活、知识辅助、营销通知等类型。



CRM系统

在电话、多渠道通讯等功能上，打通客户管理、工单流转、知识库、销售管理及智能营销等功能，为企业提供营/销/服一体化的业务系统。

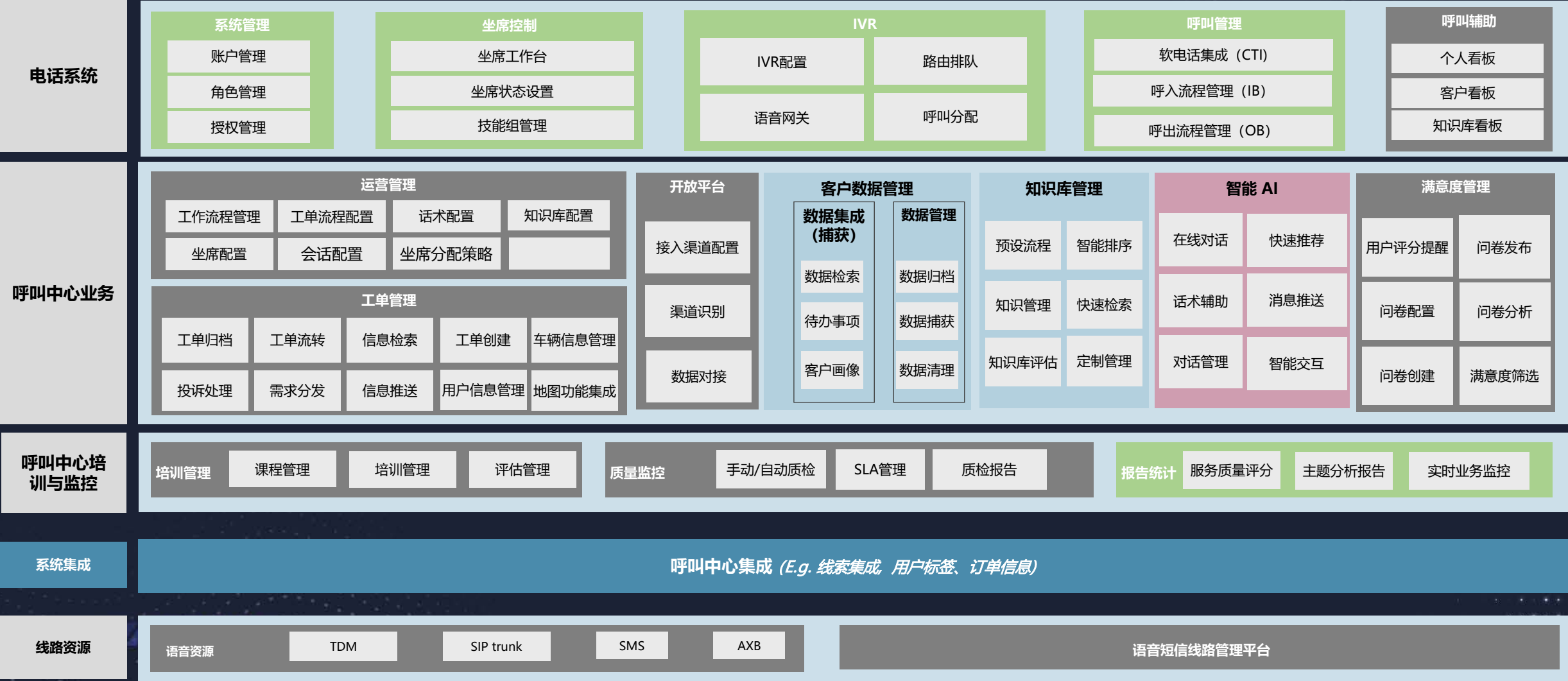


全球语音、短信资源

满足运营服务、营销管理场景，解决安全沟通、隐私保护痛点。



客户联络中心功能/非功能总览



全媒体联络中心

快速集成客户运营业务系统，高度灵活扩张支持个性化需求定制，满足电话、在线、微信、WhatsApp、邮件等多场景沟通。

【高安全、高可靠性】

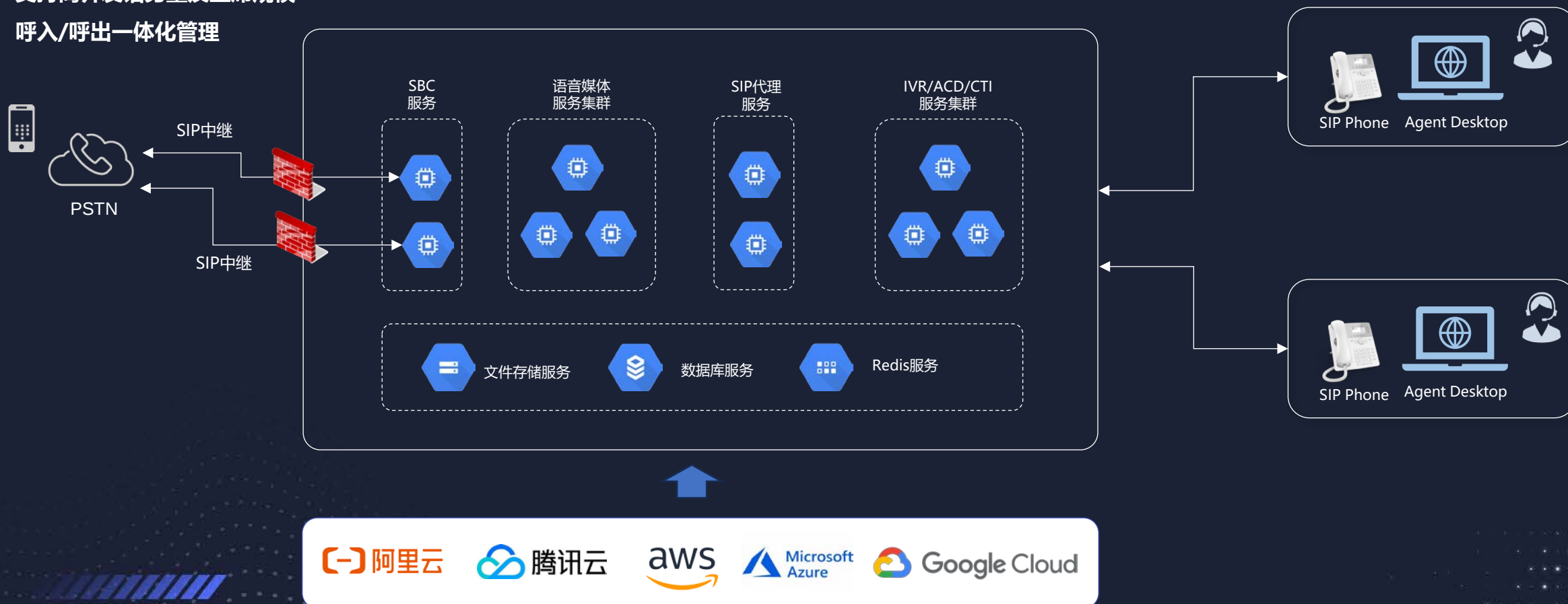


全渠道智能化客户服务体验



呼叫中心系统—总体架构

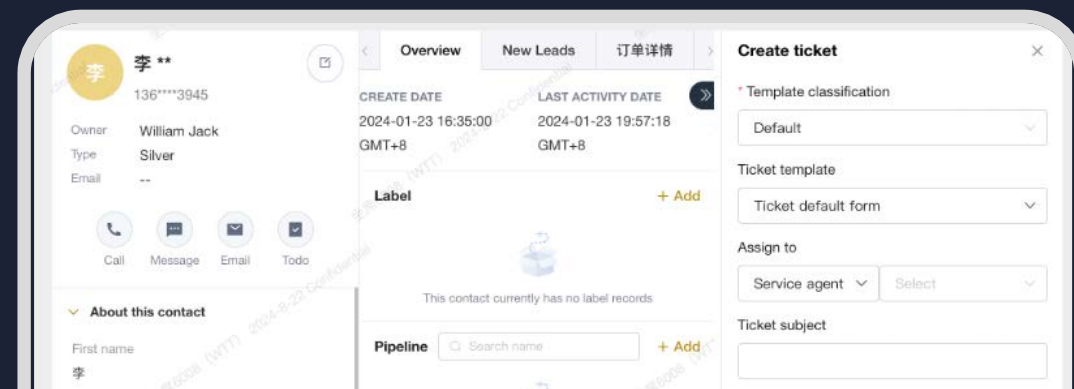
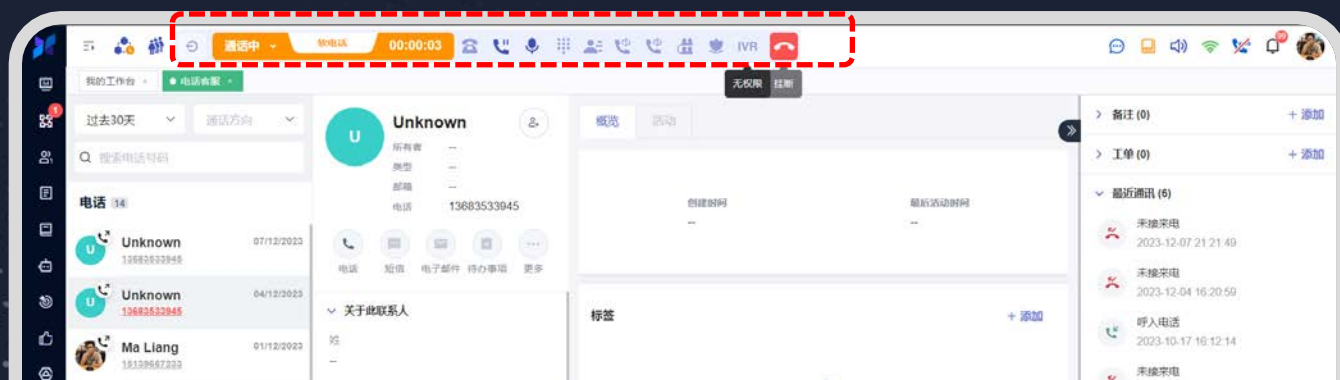
- 纯软件解决方案，支持主流云计算平台
- 高可用+弹性扩展集群架构
- 支持高并发话务量及坐席规模
- 呼入/呼出一体化管理



成熟的电话语音呼叫底层能力



- 自定义坐席状态
- 成熟的话务类功能及班长监控动作
- 大屏监控，现场运营状态秒级刷新
- 报表系统，坐席能力水平和工作量大小尽收眼底
- 一键创建技能组，批量创建坐席
- 为坐席赋予技能值，客户将被引导至合适技能的坐席
- 拖拽式IVR流程，支持热更新
- 支持软电话、SIP话机、手机登录多种模式



拖拽式IVR流程画布，丰富节点

简单的流程设置工具

拖拉拽的方式选择内容，简化呼入流程的设置，提高使用效率。

支持IVR多级导航

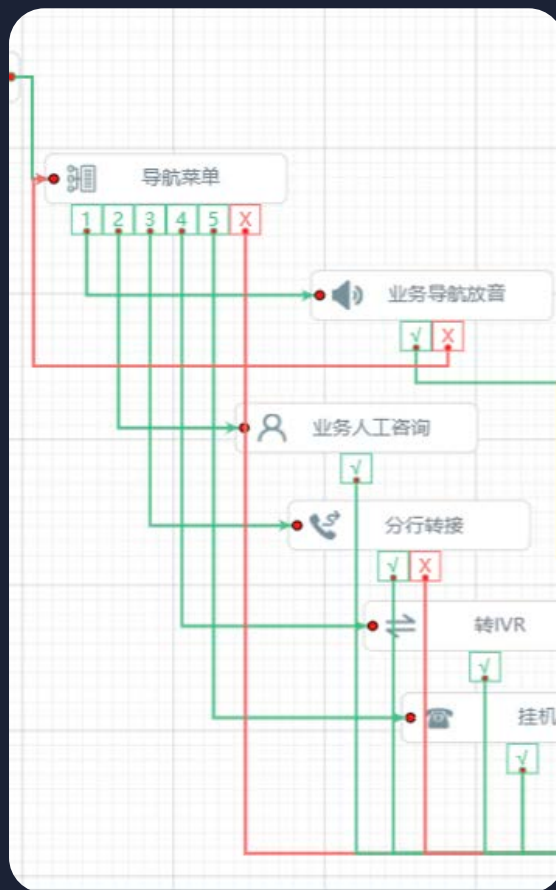
支持多级的导航，支持用户自定义上传语音文件。

路由节点间的任意跳转

多个路由节点之间，可以实现任意节点跳转。

支持多功能组件

放音、收号、转接人工、转满意度、转接子IVR流程，支持API与第三方集成



功能组件

放音

菜单

收号

人工

留言

转接

转IVR

高级

应答

挂机

路由

子IVR

满意度

放音收号

语音类型:

☒ 语音文件

☐ 文本转语音

请选择

+新增

☐ 是否可以按键中断

不加密按键信息

结束按键:

固定位数

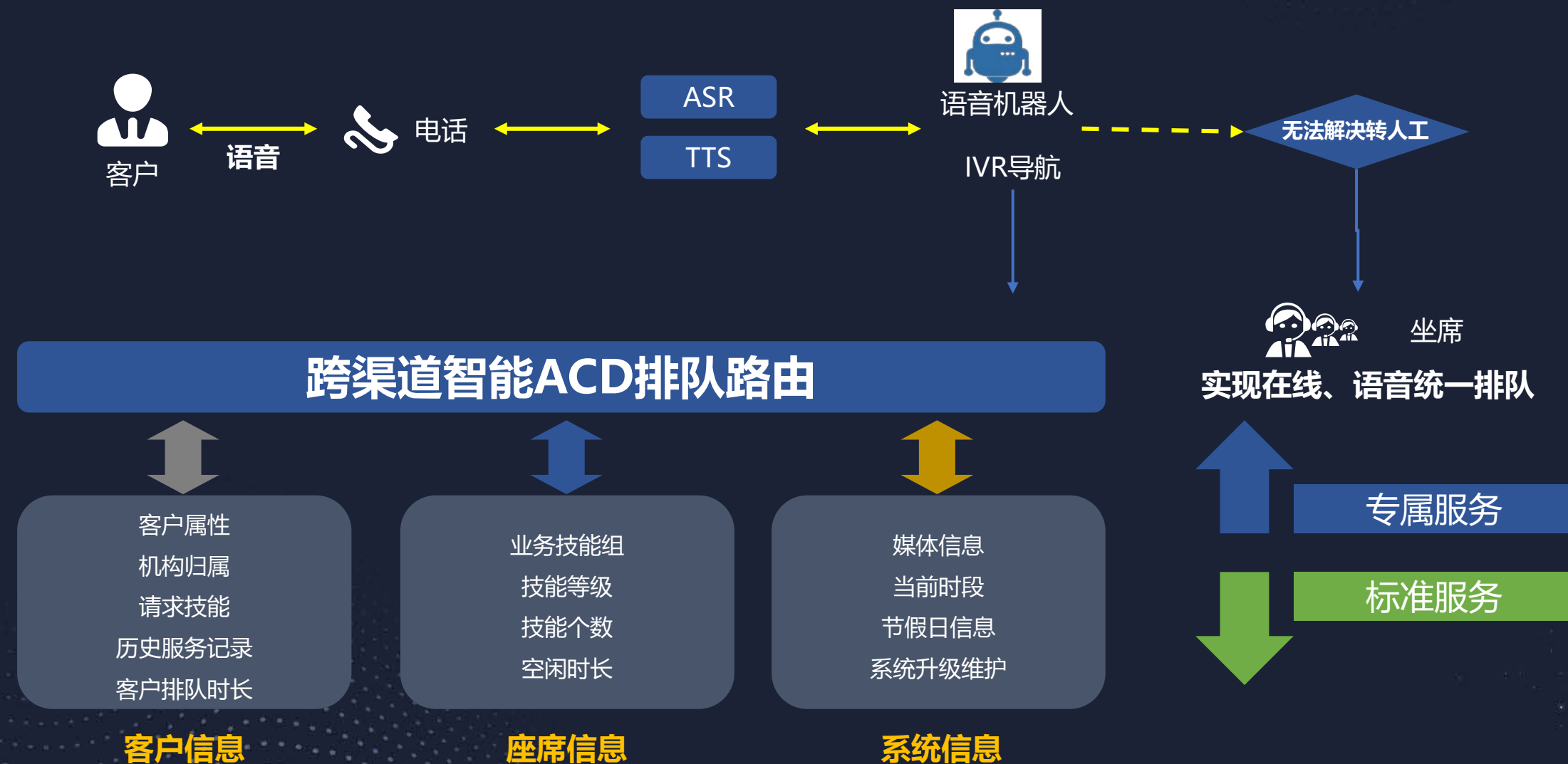
位

建议配合语音提示

保存变量:

请选择

全呼叫中心软电话集成，ACD排队路由



实时明细及统计分析报表

- 提供每通通话整个生命周期所产生的相关数据，可供呈现多维度的报表。
- 协助全面了解座席工作状态及呼叫中心运营情况。

呼入报表

呼入详单
呼入话务统计
坐席服务水平统计
坐席呼入满意度统计
坐席呼入工作量统计
呼入总体服务水平统计
总体满意度统计
重复来电统计
呼入地域统计
呼入话务趋势
技能组呼入满意度统计
呼入弃线详单
机器人呼入详单

手动外呼报表

手动外呼详单
坐席工作量统计
坐席满意度统计
技能组外呼满意度统计
外呼总体满意度统计
手动外呼结果详单

预测外呼报表

任务汇总统计
预测外呼详单
坐席工作量统计
ivr外呼详单
机器人外呼详单

预览外呼报表

任务汇总统计
预览外呼详单
坐席工作量统计

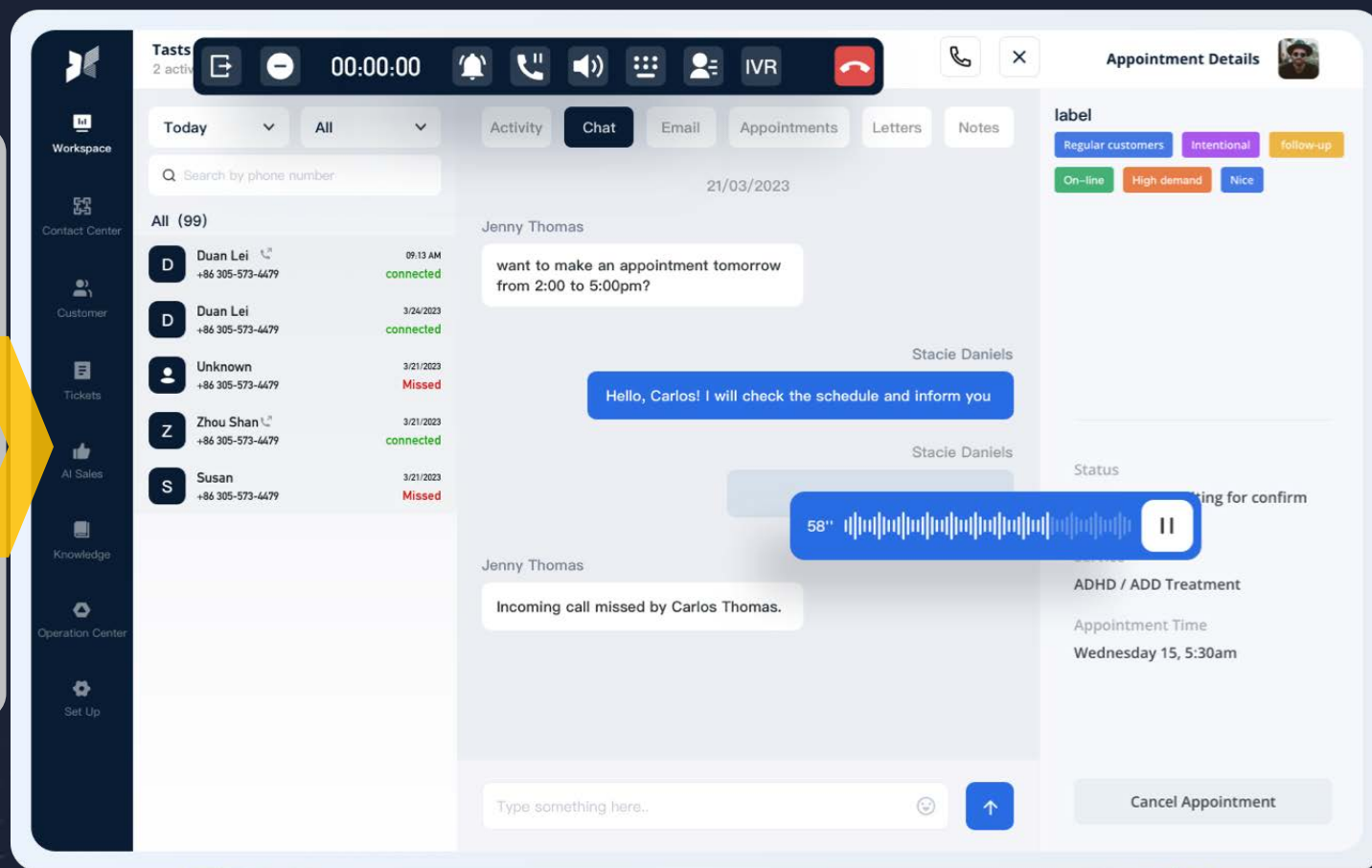
综合报表

坐席登录状态详单
坐席登录状态统计
坐席工作表现
系统话务统计
坐席状态详单
技能组工作表现

IVR报表

IVR呼入详单
IVR流程节点统计报表

构建坐席全渠道统一工作台



◆ 全渠道客户统一身份识别

全渠道客户身份识别与统一；

记录统一客户身份相关的所有通话记录、录音、工单、会话消息、业务记录。

◆ 优先接入

根据VIP客户层级优先接待。

◆ 来电弹屏

来电弹屏，即刻展示关联业务工单、历史沟通记录和客户标签，对客户的既往服务史进行快速的查询，帮助客服人员做到服务时的成竹在胸。

◆ 沟通内容

文本、图片、图文、视频、语音、表情、附件、截图等多种交互方式。

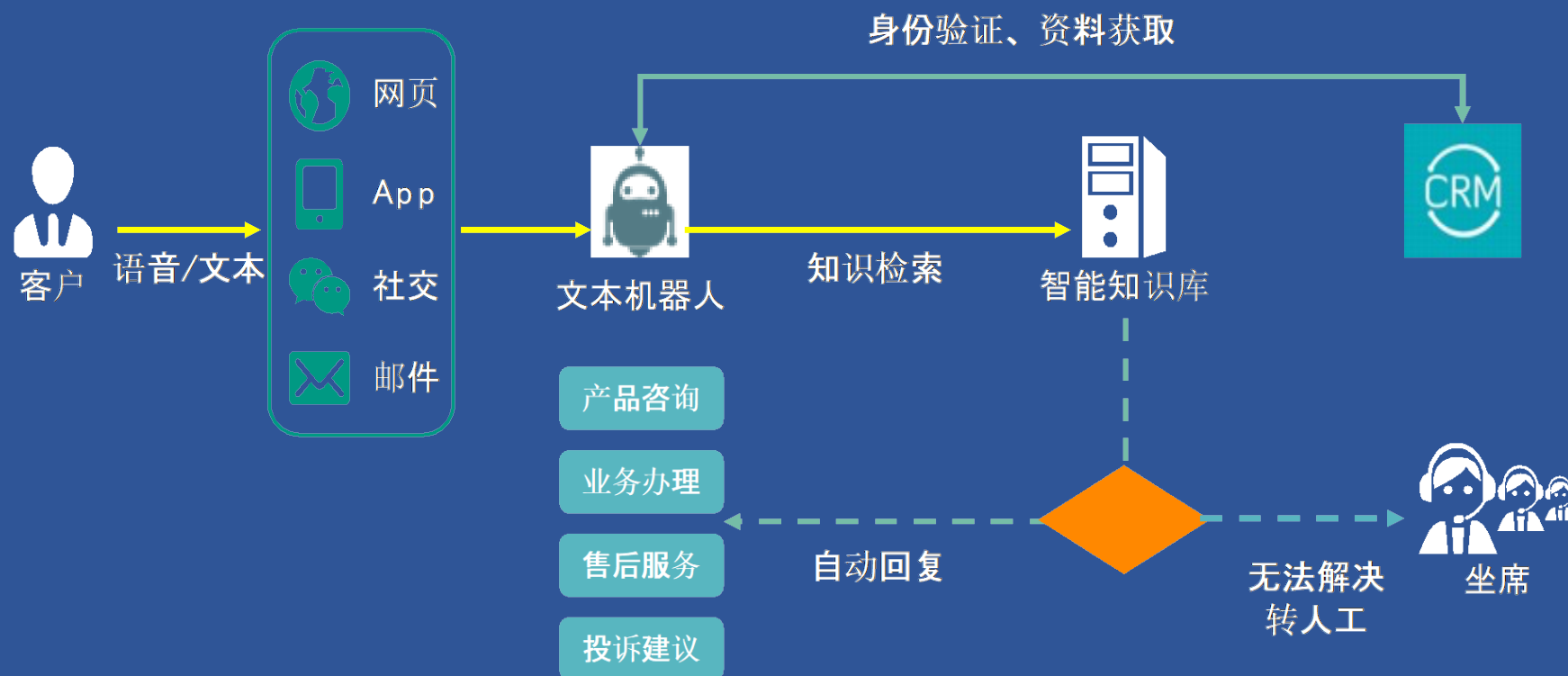
AI机器人

支持语音、文本类通讯方式，
可以满足多行业场景下的运营
促活、知识辅助、营销通知等
类型。

【高效运营，全场景批量触达】



智能在线客服流程



多渠道支持



知识管理



任务式对话



精准语义分析



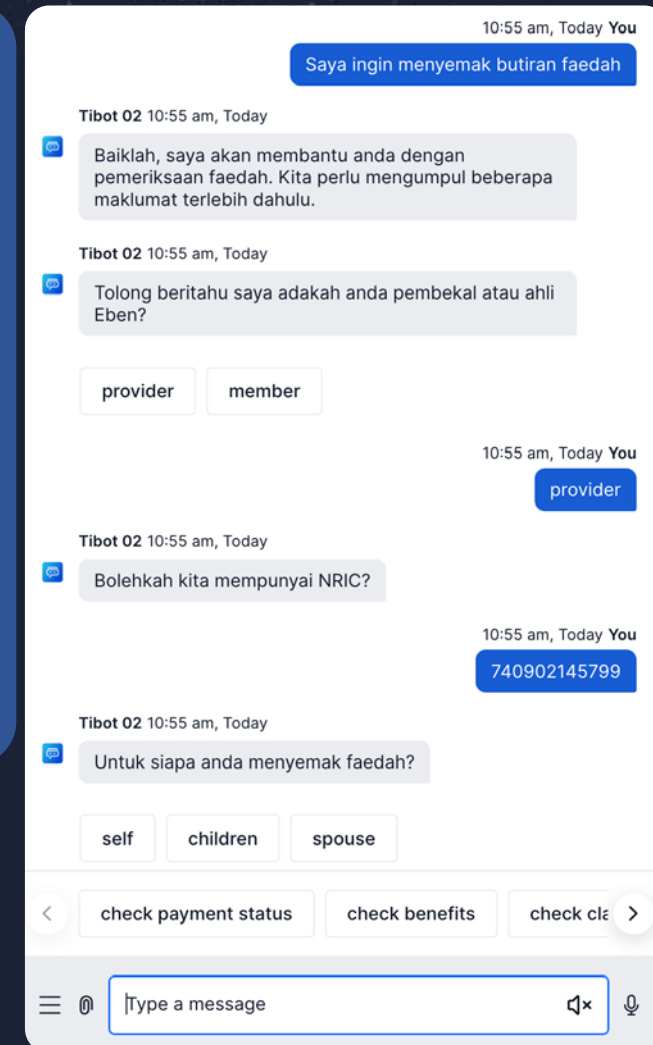
机器自主学习



智能人机协作



用户评价管理



语音机器人外呼管理



回访

- 对于用户投诉、理赔的处理结果，智能语音外呼系统与业务系统对接，在问题处理完成后，通过电话系统向用户打电话反馈处理结果

问卷调查

- 对于用户关心的问题，通过智能语音外呼系统调查，收集关键信息形成调查结果。如服务意见收集、特殊时期（如疫情）居民健康信息收集

信息通知

- 对于用户相关的重要信息，通过智能语音外呼系统通知客户。如欠费、滞纳金催缴、快递到达、缺货商品登记到货通知。让信息传达更加及时有效

获客营销

- 对于意向客户，可采用智能外呼收集客户意愿，由人工坐席在客户合适的时间回访，或直接通过转人工方式由人工坐席接替机器人继续与客户沟通



海量任务主动外呼



自然流畅语音交互



语义理解，上下文关联



可配置对话策略



对话打断智能反问

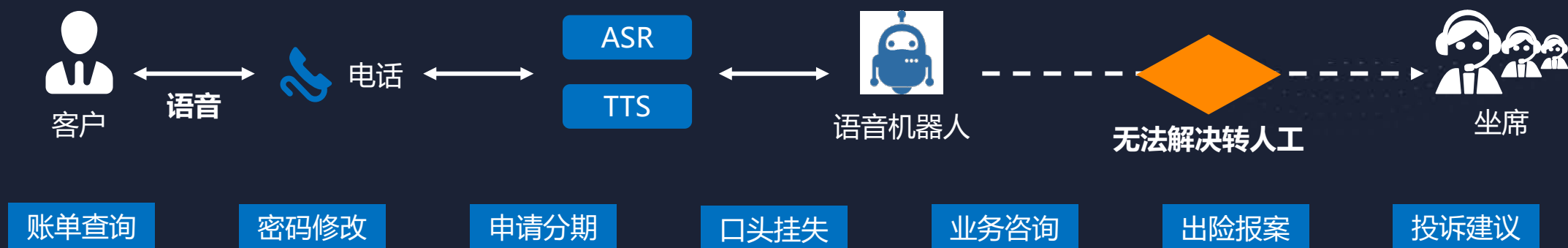


静音检测智能提醒



未接听原因收集

语音机器人呼入管理



智能语音导航

● 智能化导航，高效便捷

通过智能语音与自然语言理解，识别用户意图，精准定位应用节点，为用户自动提供所需信息与服务。

● 扁平化菜单，提升用户体验

直接语音触达，用户触达的层级从三级菜单缩短到一级，极大降低用户等待时间和操作复杂度。

● 人机协同服务

通过自动识别转人工用户意图以及业务分类，自动转接到对应人工坐席分组。

智能信息服务

● 智能问答，降低成本，提升体验

常见问题直接回复，减少转人工概率，减轻人工压力，降低运营成本。一定范围缩短等待时间，提升体验度。

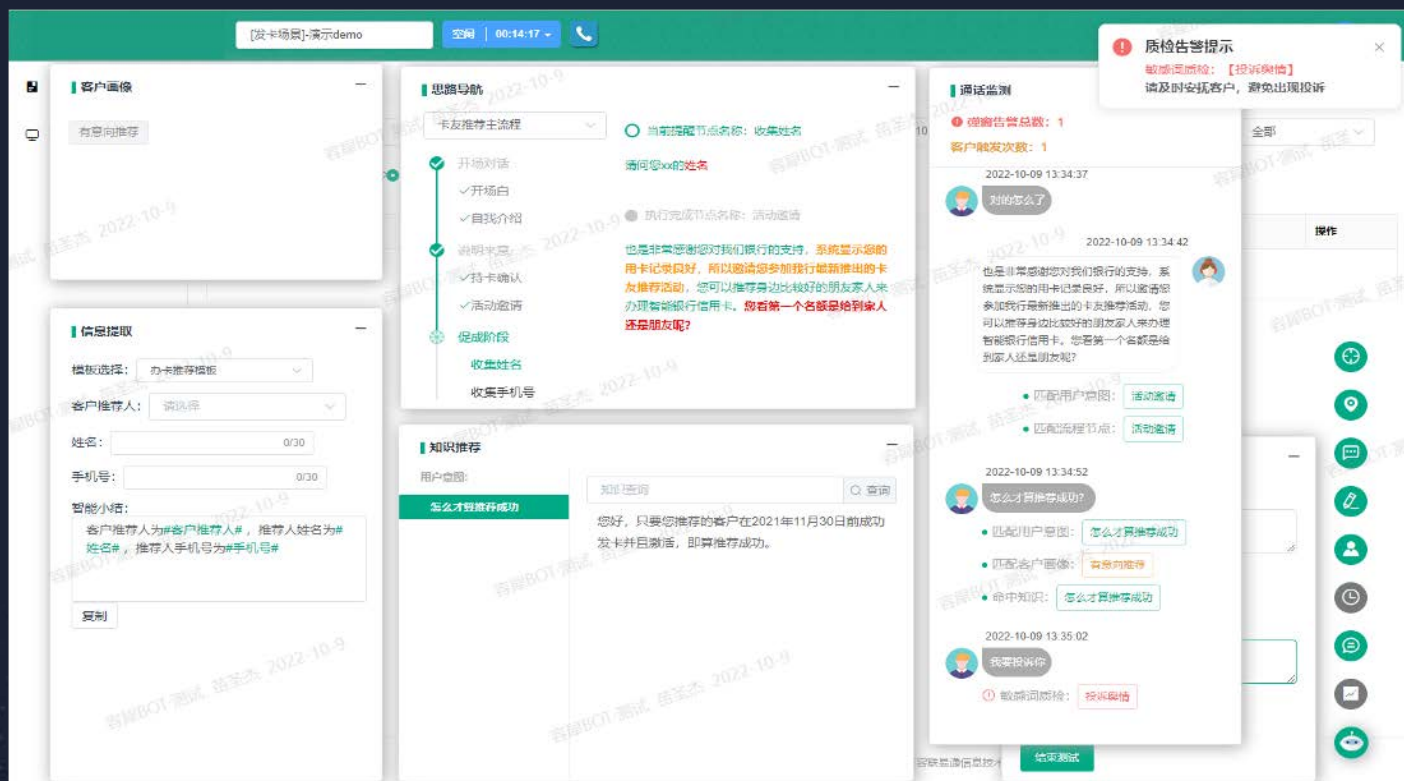
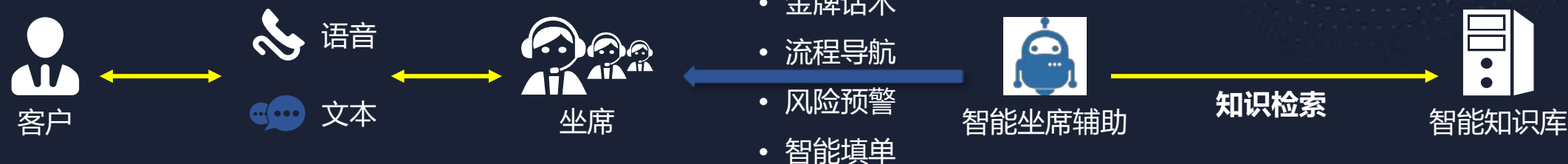
● 数据反哺业务，提升问答能效

系统自动收集服务失败的用户问题，获取未知用户关注点，丰富知识库。

● 流程问答，提升业务智能化水平

IVR通过与对话机器人的直接交互，支持流程问答，实现简单业务办理。

智能AI机器人辅助



1. **金牌话术:** 对话内容实时转写，语义理解，即时检索金牌话术库，智能推荐最相关金牌话术

2. **话术地图:** 提供对话流程知识点提示，实时分析对话内容，匹配节点提示话术，可视化展示触发流程节点与对应提示话术。

3. **风险预警:** 实时监测业务违规，违禁用语，以及风险舆情，支持坐席违规班长实时告警监控

4. **智能填单:** 自动识别提取话术中关键业务要素，小结一键智能填单，填单模版可配置

5. **实时画像:** 通过对话语义分析，实时抽取客户意见及意图对客户反应进行打标

不止于此 – AI大模型重塑智慧沟通新体验



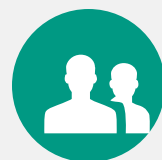
智能文本客服



智能IVR导航



智能外呼



智能坐席辅助



智能质检



智能陪练



智能知识推荐

NLP引擎、对话引擎、知识引擎、机器学习引擎



Bot SDK、知识库 SDK、NLP API

NLP及大模型平台

大模型能力

- 【上下文识别】
- 【多意图识别】
- 【文本生成】
- 【QA挖掘】
- 【文本摘要】
- 【阅读理解】
- 【多轮对话】
- 【三元信息抽取】
- 【意见挖掘】

小模型能力

- 【意图分类】
- 【文本相似度】
- 【命名实体】

对话引擎

- 【对话流程设计】
- 【对话流程测试】
- 【用户意图管理】
- 【客户行为路径】
- 【命名实体管理】
- 【用户情绪管理】

知识引擎

- 【FAQ问答】
- 【私域数据问答】
- 【AI话术库】

模型训练平台



数据标注

- 质检任务
- 人工初检
- 人工复检

数据集

- 行业场景
- 训练集
- 测试集

模型管理

- 模型创建
- 模型训练
- 模型发布/迭代

运营工具

- 数据聚类
- 数据打标
- 数据回流
- 语义诊断
- 相似问生成
- QA挖掘

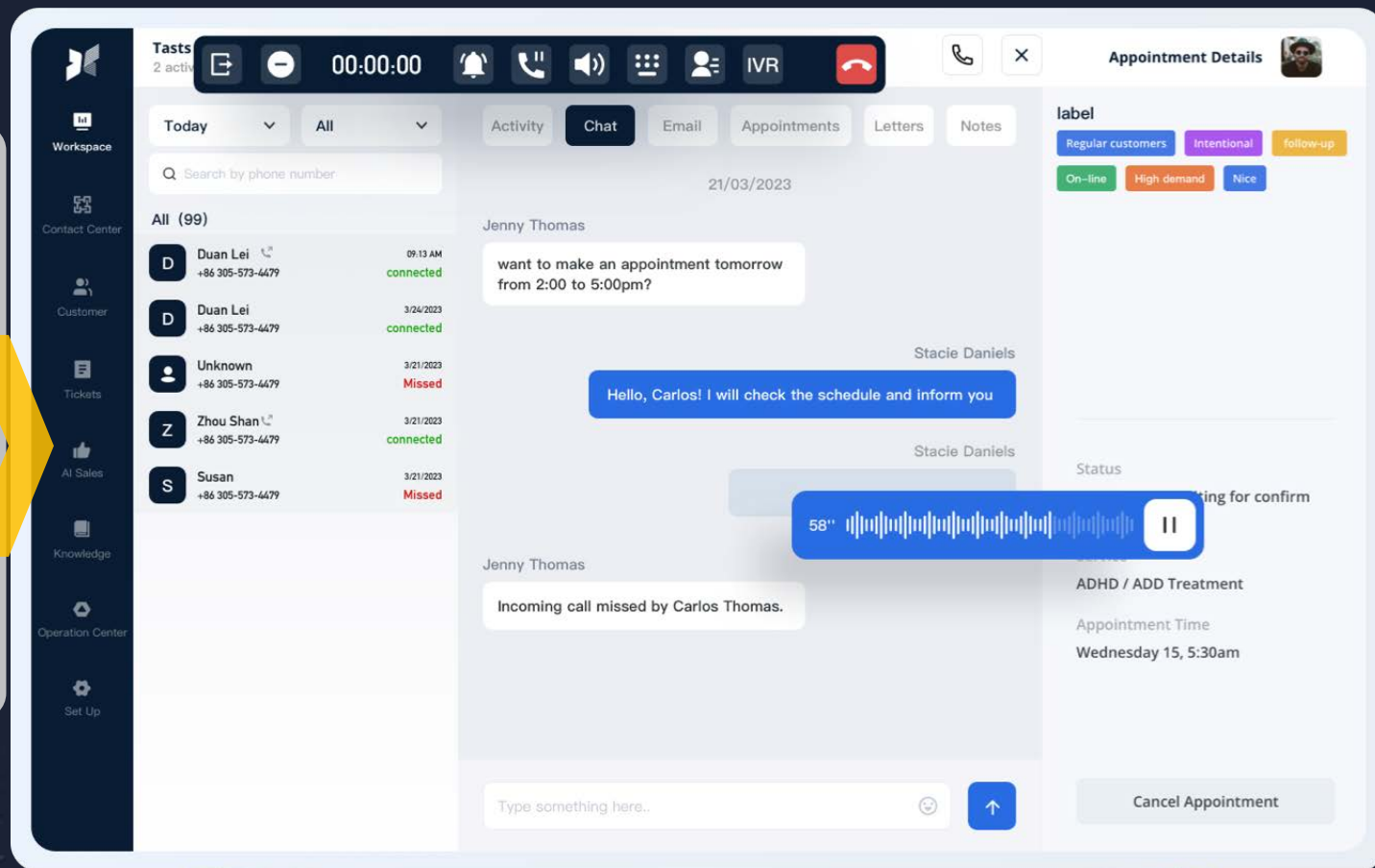
CRM业务系统

在电话、多渠道通讯等功能上，打通客户管理、工单流转、知识库、销售管理及智能营销等功能，为企业提供营/销/服一体化的业务系统。

【SaaS、国际化】



配工具全渠道接入，构建坐席统一工作台



◆ 全渠道客户统一身份识别

全渠道客户身份识别与统一；

记录统一客户身份相关的所有通话记录、录音、工单、会话消息、业务记录。

◆ 优先接入

根据VIP客户层级优先接待。

◆ 来电弹屏

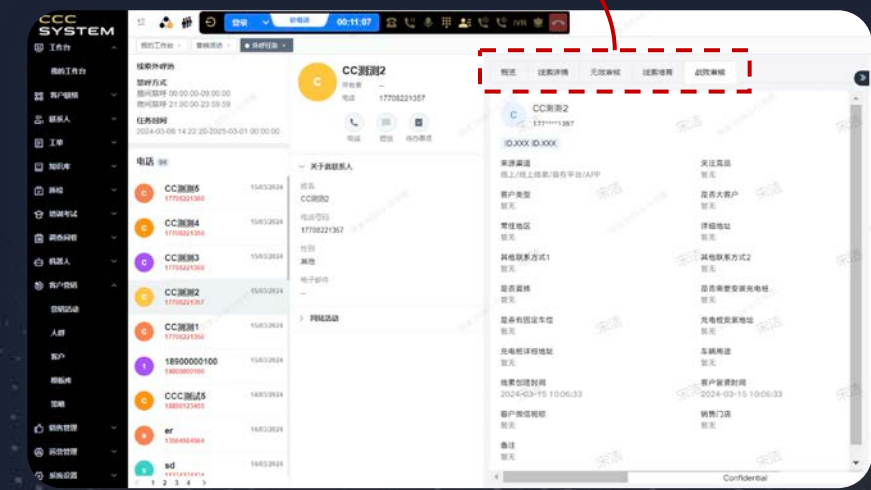
来电弹屏，即刻展示关联业务工单、历史沟通记录和客户标签，对客户的既往服务史进行快速的查询，帮助客服人员做到服务时的成竹在胸。

◆ 沟通内容

文本、图片、图文、视频、语音、表情、附件、截图等多种交互方式。

与周边业务系统集成

- 支持与SCRM接口对接/ 页面级集成，不切换系统即可操作线索新增、线索跟进、无效线索和战败线索的提交及审核。
- 完成线索的自动分配，支持按工作量、发牌分配、注水分配等多种分配方式。
- 产生意向线索时，对接下游系统，进行后续培育、成单确认或文件归档。



新增线索

客户类型

填写跟进记录

跟进结果

持续培育 分配到店 客户预约

意向车系车型

请选择车系 请选择车型

跟进记录

请输入跟进记录

下次跟进时间

请选择日期

填写培育记录

跟进方式

跟进结果

预约事项

意向车系车型

客户标签

门店省份/城市

分配门店

预约时间

跟进记录

申请信息

无效原因

跟进记录

审核结果

审核备注

保存

工单流转，助力跨部门智慧协作



流转可视范围

工单模板设置

组织人员设置

工单接口对接

工单触发器

问题分类设置

工单权限设置

自定义工单字段

工单流转示意图

自定义工单字段及模板

编辑工单

< 返回

Q

☒ 渠道 (单选)

☒ 工单主题 (单行文本)

☐ 工单描述 (多行文本)

☒ 关联客户 (单选)

☐ 客户电话 (电话号码)

☐ 紧急程度 (单选)

☐ 国家 (单选)

☐ 州/省 (单选)

☐ 城市 (单选)

☐ 活动客户 (单选)

☐ 优先级 (单选)

1

基本信息

2

工单设置

社保转

关联工单

联系计划

催单

评论

工单分类

工单模板

受理人/组

关联客户

工单主题

渠道

工单流转

模板分类

工单模板

工单主题

默认

默认工单

客户咨询补缴问题

工单描述

关联客户

客户电话

客户咨询补缴问题, 暂时解决不了, 需要回电。

网站 客户

+86

紧急程度

高

操作记录

评论

关联工单

联系计划

流转记录

满意度

催单

甜王

2024-08-06 14:33:14

触发了以下操作

关闭工单

甜王

2024-08-06 17:21:15

触发了以下操作

更新工单

工单描述:[客户咨询补缴问题, 暂时解决不了, 需要回电。]< --- > [客户咨询补缴问题, 暂时解决不了, 需要回电。]

甜王

2024-08-06 16:36:06

触发了以下操作

创建工单

会话中创建工单

信息

更多数据

> 跟进记录 (0)

+ 添加

> 工单 (1)

+ 添加

1826211588827541506

2024-08-21 18:55:46

> 最近通讯 (0)

创建工单

模板分类

ceshi

工单模板

testtt

分配给

受理人

请选择

国家

China

州/省

城市

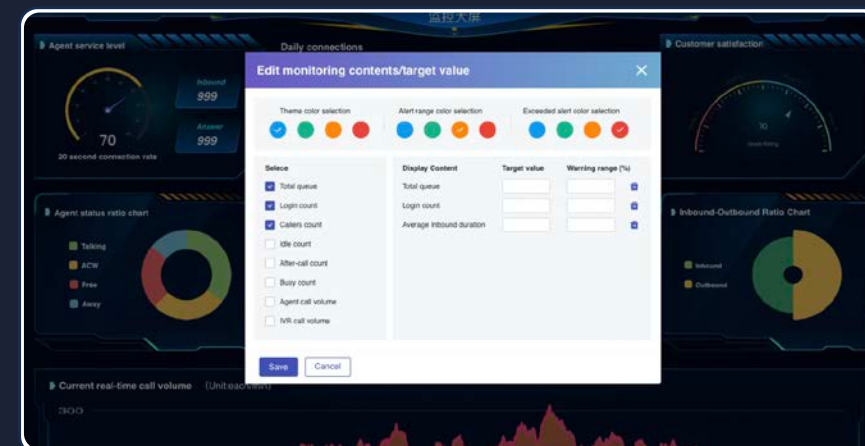
王琪测试级联字段

请选择

可视化大屏，运营全景尽收眼底

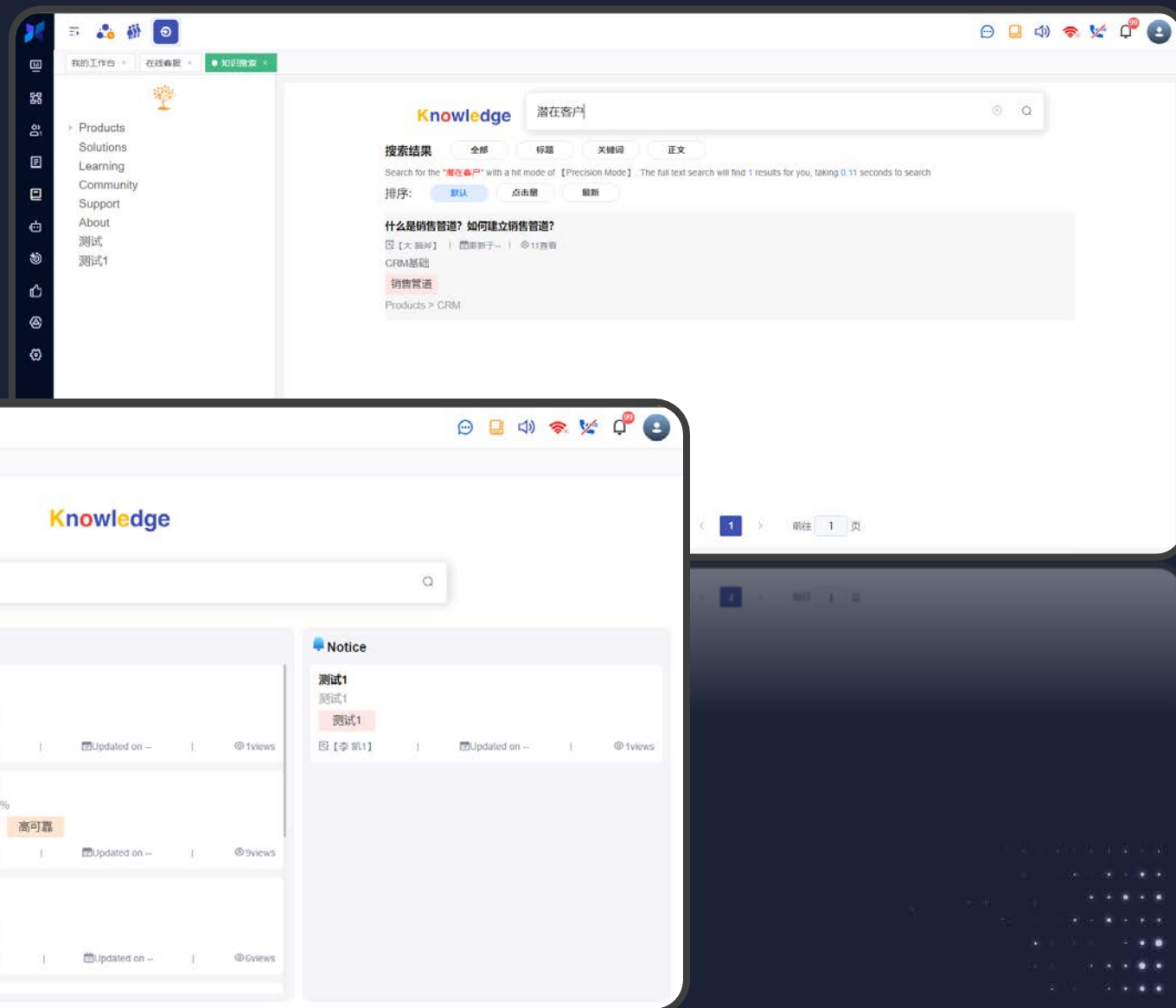


- ◆ 以可视化的方式展示呼叫中心的关键指标和趋势，整合来自多个数据源的信息为企业管理层提供全新的角度，让他们能够更直观地了解呼叫中心的运营情况，识别问题和机会，以便更快速地做出战略性决策。



知识库全文检索提升客服效率

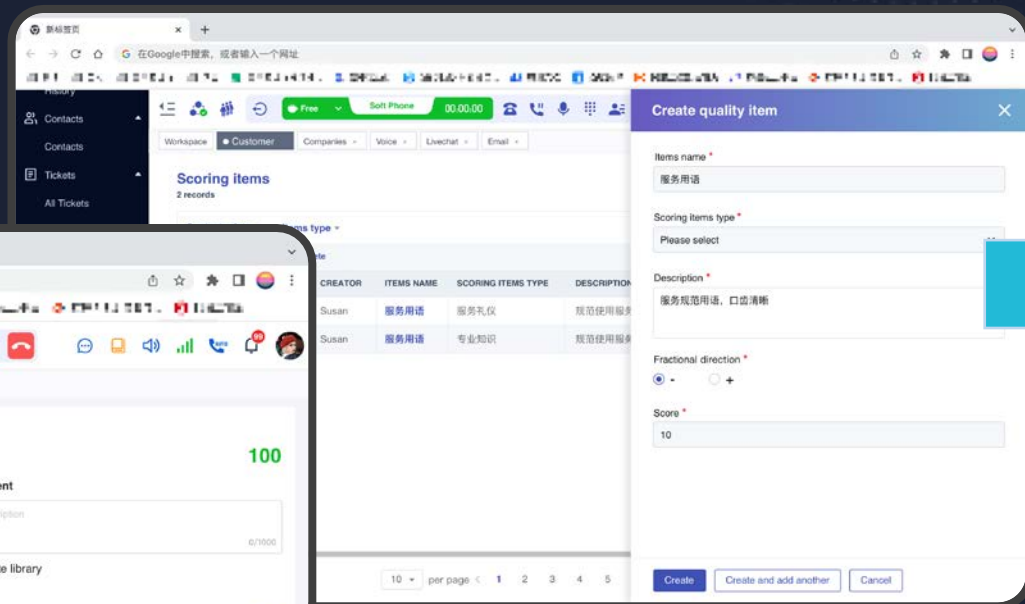
- 全文搜索和知识热度统计。
- 能够在整个知识库范围内提供全面的搜索功能，并提供对知识热度的统计洞察。 支持标记重要和具有挑战性的知识。
- 用户可以轻松标记和收集重要或具有挑战性的知识，以便快速访问。
- 当平台添加新知识时，提醒坐席学习新的知识。



内置质检评分规范客户服务

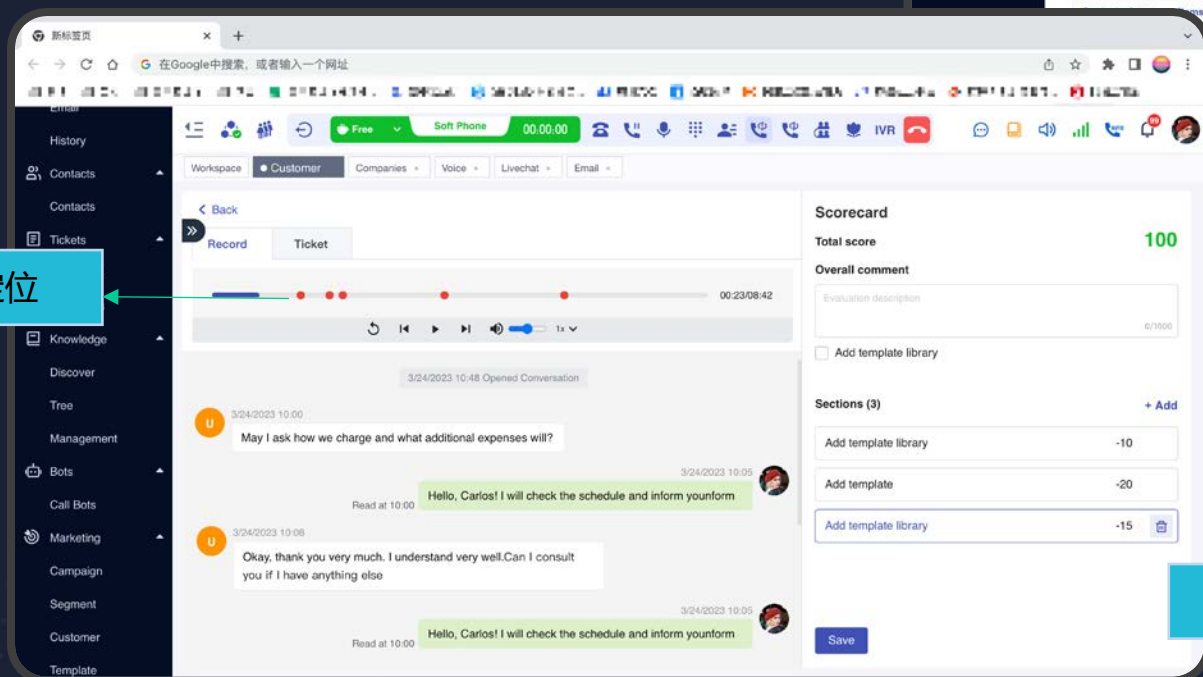
利用自动语音识别（ASR）转录语音对话内容，快速提升质量检查效率和问题检测率，同时降低人工成本。

- 多样化质量检查建模
- 投诉原因分析
- 电话/对话监控
- 质量检查分析
- 支持语音和文本对话的质量检查



质检项打分

问题定位



坐席申诉

多角色与权限提高数据使用安全

编辑角色

* 角色名称

总部

* 状态

启动

应用权限

CRM应用程序

查看

编辑

添加

删除

工作台

团队

团队

团队

团队

客户

团队

团队

团队

团队

联系记录

团队

没有

没有

没有

工单

团队

团队

团队

团队

知识库

全部

自己

自己

自己

销售应用

运营应用

电话应用

监控范围

全部

聊天应用

- 整体划分为CRM核心、销售、运营、电话、聊天、监控等多个应用程序；
- CRM核心进一步划分为工作台、客户管理、联系记录、工单、知识库等子模块；
- 查看、编辑、删除可按角色设置其权限范围，避免一刀切；
- 在入口页可直观查看各角色的应用能力集，及该角色下的用户数量和权限启用状态。

角色与权限

5 记录

创建角色

创建日期

角色

状态

清除全部

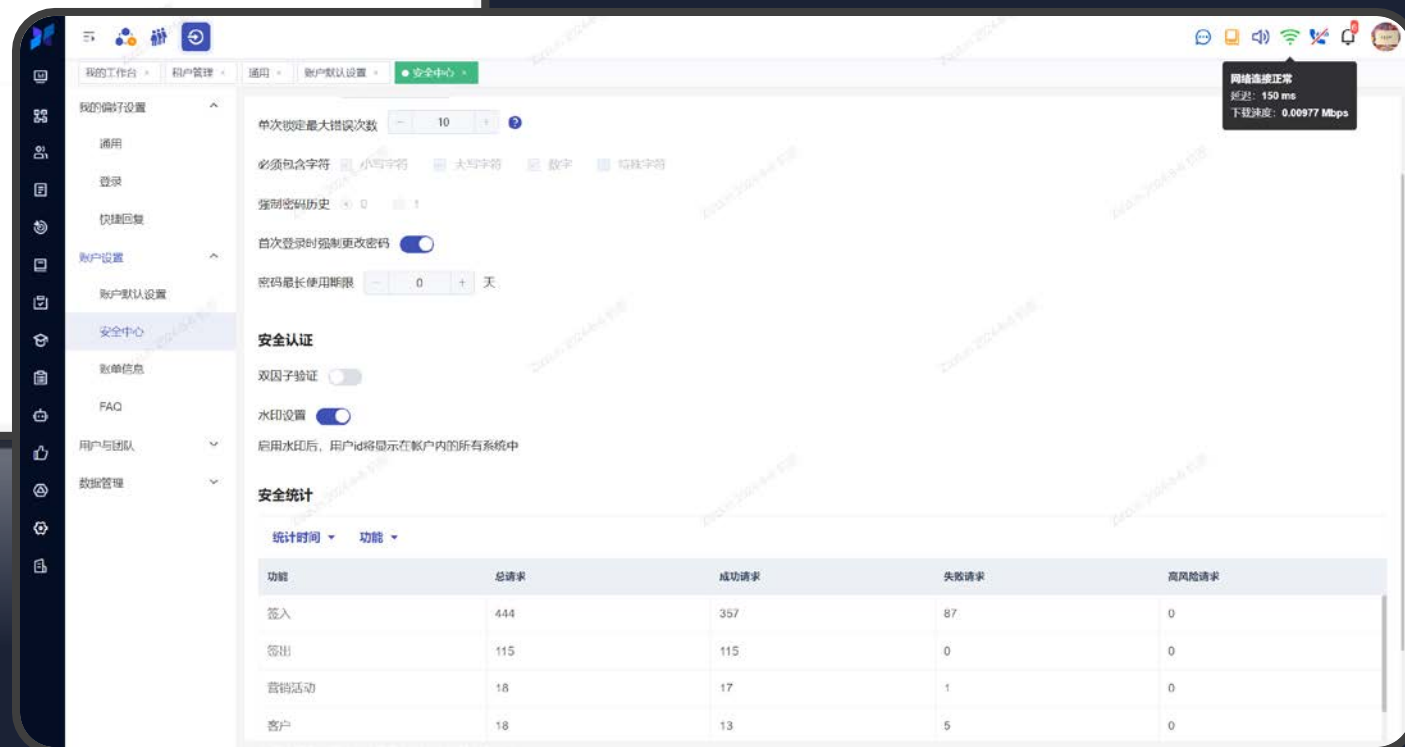
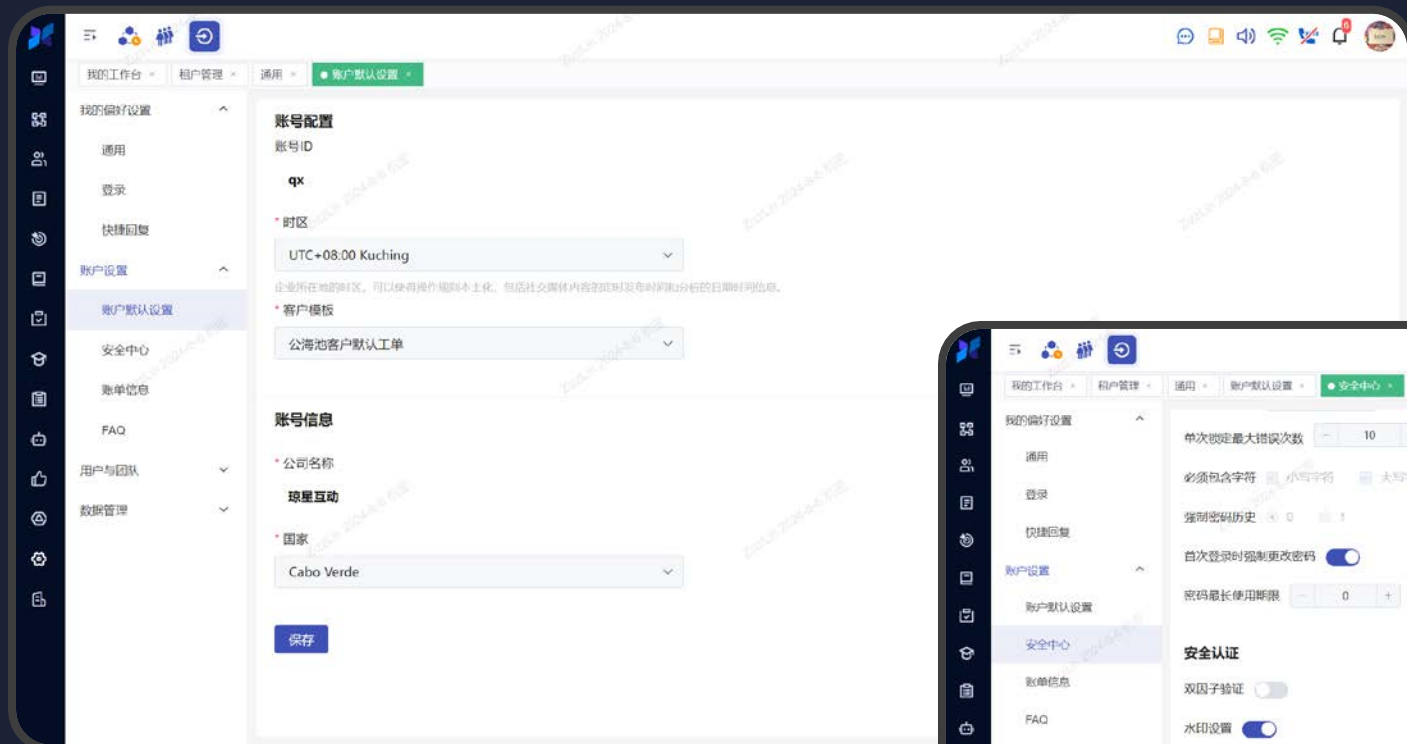
搜索

0 已选择

角色名称

☐	创建日期(GMT+8)	角色名称	用户	状态	应用
☐	2023-07-07 10:03:09	管理员	12	启用	CRM应用程序 销售应用 运营应用 电话应用 聊天应用 邮件应用 系统设置
☐	2023-07-07 10:03:09	经理	0	启用	CRM应用程序 销售应用 运营应用 电话应用 聊天应用 邮件应用 系统设置
☐	2023-07-07 10:03:09	主管	0	启用	CRM应用程序 销售应用 运营应用 电话应用 聊天应用 邮件应用 系统设置
☐	2023-07-07 10:03:09	员工	11	启用	CRM应用程序 销售应用 运营应用 电话应用 聊天应用 邮件应用
☐	2023-10-10 18:57:00	总部	2	启用	CRM应用程序 电话应用 聊天应用 邮件应用

时区、安全审核更符合全球化使用



客户案例

通过 “AI+数据+通讯模块” 的产品组合，为企业客户在 “营销-销售-服务” 场景下打造数据闭环，提升 “获客-成交-服务-复购” 整体链路的效率。



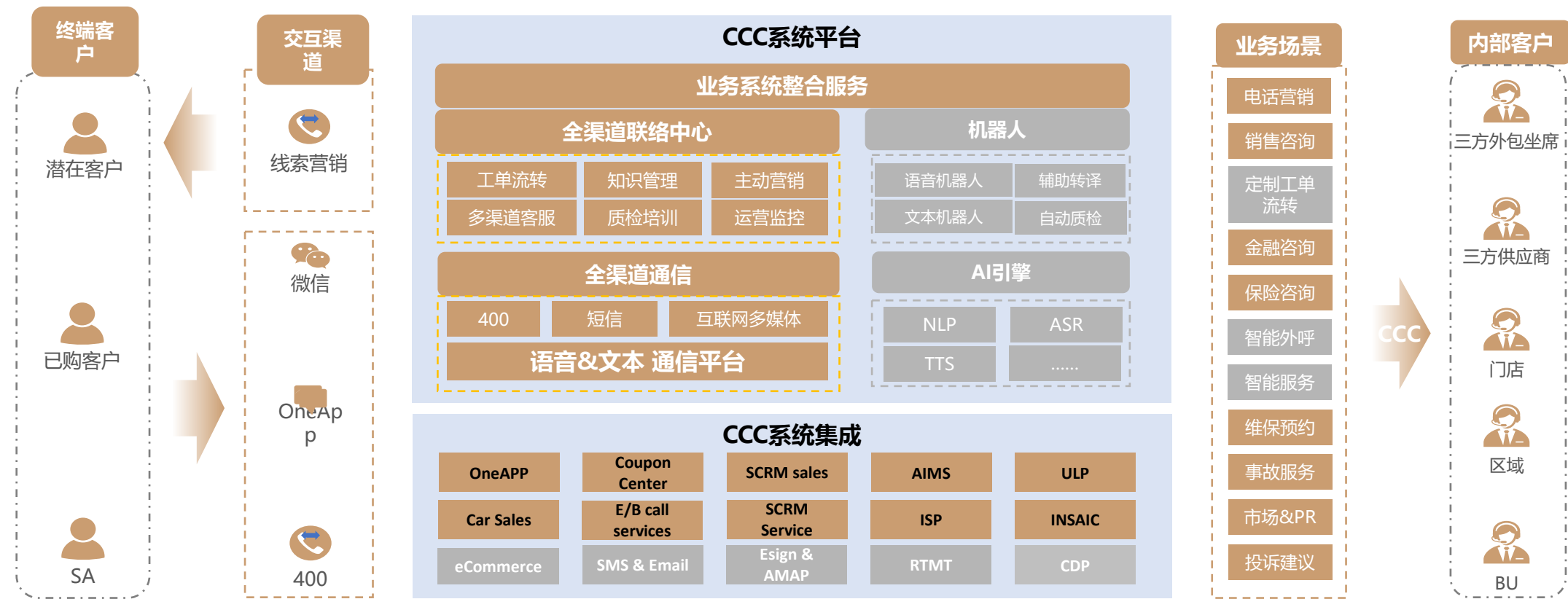
某外资新能源汽车CCC客服系统项目

项目背景

- 客户主要聚焦纯电新能源汽车的研发和生产，第一款车型将于2024年H1上线，拟建设一套系统，服务于电动车主的销售和客户服务。
- 建设内容：Call center platform， CRM， Intelligent Enhancement。
建设规模：300坐席

项目方案

- 对接E/B-call、CDP、SCRM等10余个周边系统，实现销售线索下发、营销外呼、品牌保险等近20个场景下的系统业务。
- 实现手机APP、webchat、微信、热线等多端的系统接入。
- 全方位助力客服系统升级建设，提升坐席处理效率和客户满意度。



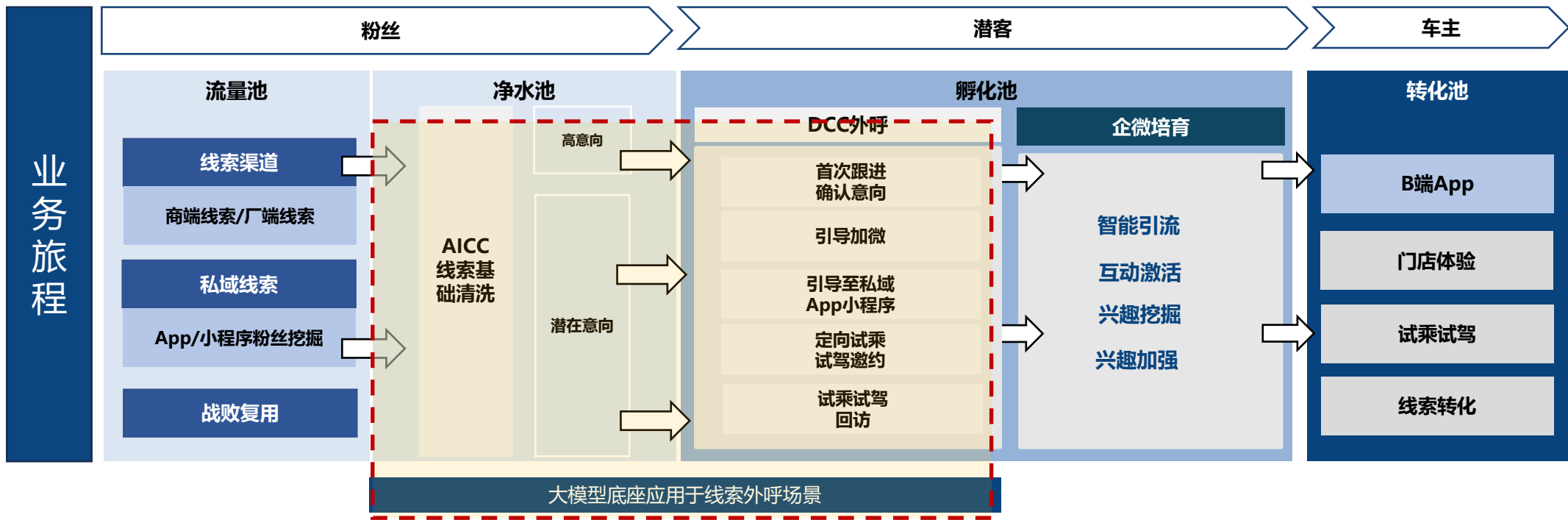
某国有汽车品牌线索清洗及大模型创新运营项目

项目背景

- **线索质量差或未被充分利用：**大量的线索存在脏数据或缺少部分信息，或是根本没有购车的意向，下发后影响店端培育积极性。
- **线索流转数据受限：**当下前后链路数据并未在DCC系统形成闭环，如成交数据等需人工匹配，导致**工作效率低人力成本高**；
- **内部MA/企微平台未联动：**意向用户需要手动进行加个微，**易流失**。

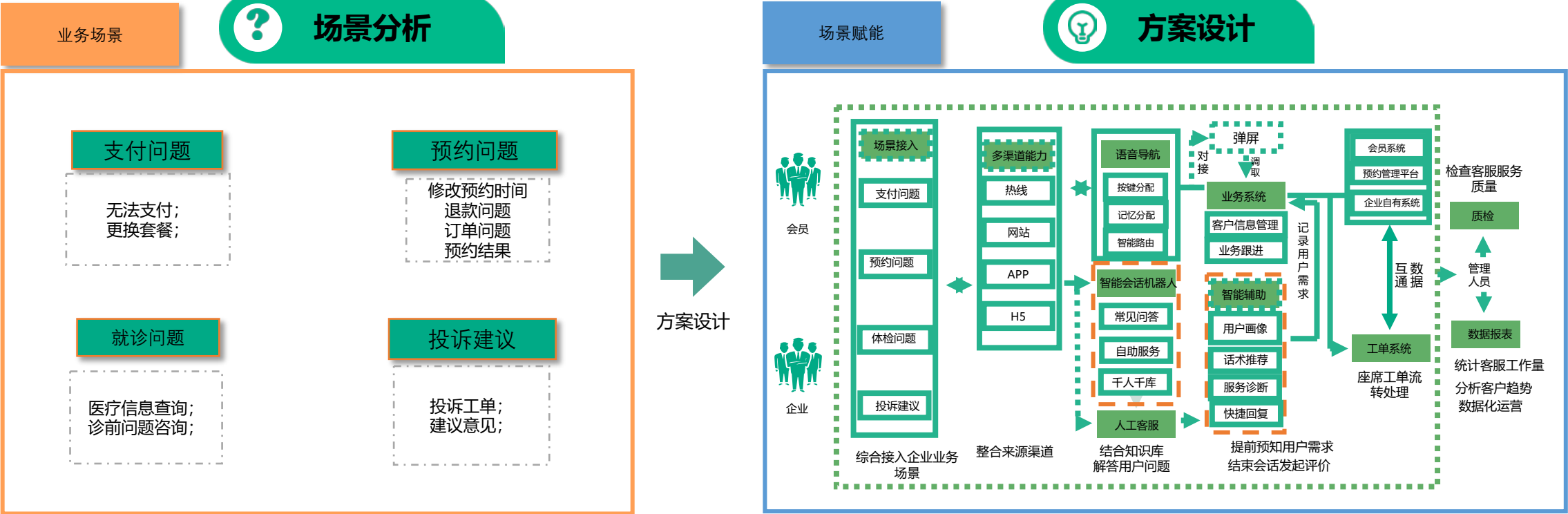
项目方案

- 引入AICC外呼工具，**增加购车意向的清洁环节**，高效获取经销商+用户省市信息后，**及时完成下发**
- 引入大模型能力，提供线索外呼场景下**知识库构建效率**
- 重构DCC系统，加强DCC系统与周边系统贯通，集成AICC、线索中心、Dealer、企微，**保证数据不流失且整体链路数据可视化**



东南亚医疗行业某第三方管理企业

客户是集第三方管理、业务流程外包、客户管理联络中心为一体的第三方管理员，负责管理企业的医疗索赔并为会员提供无现金设施。凭借客户完整的服务清单，能够管理常规治疗需求，让员工能够摆脱无法获得适当护理或不知道去哪里就医的负担。从系统、福利结构、执行到在医疗机构获得护理和康复，客户为其终端用户提供端到端的解决方案。



关于我们

华贸联合的亚科云Arc呼叫中心客服系统，专注为亚太及更多全球海外客户提供**Salestech**（智能销售）和**Martech**（营销科技）产品。我们基于AI+数据+通讯模块的产品组合，为企业销售运营搭建**闭环场景下的数据互动**，从而为一线销售实时提供有效的成交策略，同时提升企业对市场、交易和销售人员的洞察力。解决营销痛点，促使“获客-成交-服务-复购”**整体链路效率提升**，最终帮助企业快速提升市场占有率。

A group of business professionals are gathered around a table, celebrating a success. They are all smiling and raising their hands in a high-five gesture. The scene is set in a modern office environment with large windows in the background. The image is overlaid with a blue tint, and a yellow circle highlights the central group of people. The word "Thanks" is written in a bold, yellow, sans-serif font across the center of the image.

Thanks