

毅航互联 CTI 平台服务软件

核心优势

- 全面满足各类功能需求
- 99.999% 超高可靠性保障
- 全方位安全加密机制
- 平滑迁移能力，保障业务连续性

功能亮点

一、全渠道接入能力

- 语音呼叫接入：兼容运营商网络，实现智能分配与统一管理
- 文字交谈接入：支持 APP、网站、微信等多平台文字请求处理
- 视频呼叫接入：支持 5G 网络及互联网视频呼叫，整合至综合平台

台

- 邮箱请求接入：自动处理邮件服务请求，支持自动转人工或触发回复

二、智能 IVR 服务系统

- 语音 IVR：自定义流程，提供自动化语音应答服务
- 视频 IVR：可视化交互流程，提升服务直观性
- 丰富操作功能：支持按键收号、TTS 合成、语音识别等全量操作
- 智能交互机制：超时检测与实时操作响应，优化交互效率

三、高效路由排队机制

- 全渠道统一路由：多渠道请求智能分配，支持多队列同时排队
- 智能排队策略：基于先到先服务、先闲先受话、优先级等规则
- 排队溢出处理：自动转移溢出呼叫，避免咨询人长时间等待

四、完善音视频管理

- 高清录音：双轨录音技术，支持 wav、mp3 格式
- 高质量录像：720P 及以上分辨率，H.264/H.265 编码
- 便捷回放：支持录音调听与录像回看，满足质检需求

五、全面座席管理

- 实时状态监控：座席工作状态可视化，便于人力调度
- 实时质检功能：支持插入、拦截、耳语、侦听等操作
- 座席管控：可执行强制示忙 / 示闲、强制签出等操作

六、丰富通话操作功能

- 全面支持座席签入 / 签出、应答、释放、转移等全量操作
- 提供内部求助、通话保持、静音、三方通话等实用功能
- 支持座席整理、休息状态切换，保障服务质量

七、便捷话机软件

- 支持密码认证登录，内置拨号盘
- 全面支持语音 / 视频呼叫、来电提醒等功能
- 提供静音、音量调节及信号强度显示

八、灵活多租户管理

- 一套系统支持多独立租户
- 完善数据隔离机制，确保信息安全
- 满足多组织、多部门独立运营需求

九、专业系统运维

- 实时监控系統运行状态
- 异常自动告警，支持外呼、邮件、短信通知
- 保障系统稳定运行，及时处理潜在问题

安全与监控

- 全面加密支持：信令 TLS 加密、媒体 SRTP 加密、HTTPS 加密
- 高强度算法：支持 sha256、aes256 加密及国密算法
- 资源监控：基于 CPU 使用率的实时监测，及时发现异常

便捷部署与迁移

- 支持现网业务平滑迁移，保障业务连续性
- GSL 流程文件双重支持：直接转换或原生运行
- 避免迁移过程中的业务中断，实现无缝衔接

灵活的座席接入方式

- 支持传统电话签入呼叫中心
- 无需登录工作台即可开展工作
- 系统直接转接呼叫，简化服务流程

高效 IVR 流程配置

- 图形化配置工具：拖拽式搭建，无需复杂编码
- 全流程节点精细化配置：支持放音、收号等核心操作
- 多样化放音配置：静态文件与动态 TTS 合成
- 完善的流程跟踪与测试工具：确保流程顺畅运行