



# 合力亿捷智能云客服

Part 1

# 合力亿捷公司简介



北京合力亿捷科技股份有限公司（股票代码：833629），是专注于通讯领域的软件及呼叫中心整体解决方案的科技公司。

业务范围包括：呼叫中心软件服务、号码及线路资源运营服务、在线客服系统、集团业务支撑等。

合力亿捷的软件和服务被广泛应用于电信、教育、金融、保险、速递物流、电子商务、生产制造、公共事业等众多领域。

平均每一天，至少有**8000万**人，

通过合力亿捷所提供的技术获取所需咨询及服务

# [ 合力亿捷 | 智能云客服领先者 ]

10000<sup>+</sup> 上线运行坐席人数，每天承载**呼叫量**达八千万次

0  
9000<sup>+</sup> 知名**企业**通过合力亿捷成功向客户提供服务，最丰富的成功**案例**积累

700<sup>+</sup> 人的技术创新型团队，自主知识产权，超强的**技术开发能力**

25<sup>↑</sup> 省会城市有分支结构，**高覆盖**本地化运维服务能力

20<sup>↑</sup> 省的**中国联通**呼叫中心平台搭建，是国内**最早**的电信级呼叫中心建设者

# [ 发展历程 | 专注、专心、专业 ]

2002

北京合力金桥软件技术  
有限责任公司成立

2008

国内领先运营使用“云租用  
模式”的呼叫中心服务厂商

2004

发布面向企业及政府的  
呼叫中心产品

2010

中标中国邮政EMS速递物流  
系统项目，开拓速递物流行  
业市场

2012

完成股份制改造，正式更  
名为“合力亿捷”

2015

“合力亿捷”成为呼叫  
中心行业首家上市公司

2016

召开云客服 3.0发布会，正  
式推出全渠道云客服

2017

开拓全新工作模式，发  
布互联网工作平台“小秘”

2018

中标联通新客服项目，提供  
全新智能云服务平台

# 团队力量

## 全国支撑的服务体系

分公司遍布北京、上海、广州、深圳、杭州、南京、武汉、成都..以及全国20多个办事处

## 打造20年的服务标准

合力坚持一对一的客服服务, 7x24h的技术支持服务

## 700余人的团队力量

合力拥有丰富的产品、研发、运营服务等经验, 其中80%为技术干将

## 独立自主的研发能力

合力所有产品均为自主研发, 具有自主知识产权、是呼叫中心行业的领军企业

# 荣誉案例

国际信息安  
全体系认证  
ISO27001:2013



ISO/IEC20000-1认证



成熟度五级

CMM成熟度5级



# 荣誉案例



中国呼叫中心服务客户  
满意十大竞争力品牌



亚太区高科技高成长500强



中国呼叫中心解决方案市场年度成功企业



中国最佳呼叫中心技术供应商



最具成长性  
中国软件企业



# 成功案例



Part 2

# 智能云客服解决方案

# [全渠道智能云客服]



# [ 呼 叫 中 心 - 核 心 优 势 ]



## 快速上线

按需租用，快速便捷部署，  
即开即用



## 方案多样灵活

根据企业需求提供灵活部署方案，  
支持公有云



## 资源全国覆盖

通话平台资源100%覆盖全国，  
重点城市，直签400/95号码



## 统计管理监控

对全国分布职场统一实时监控管理，  
7X24一对一专属客服

# [ 呼叫中心 - 亮点功能 ]



# [ 呼叫中心 - 来电弹屏 ]



- 自由对接客户系统
- 单页面嵌入, 敏捷工作
- 客户信息自动匹配
- 自动显示来电客户信息
- 提升坐席工作效率

# [ 呼 叫 中 心 - I V R 智 能 化 ]



高价值客户个性化  
IVR，专属VIP高  
级定制流程



提供IVR自助服务，  
满足多元场景



重复工作托管于  
IVR，高峰期引  
流，为坐席工作  
减负



用户行为分析，  
反馈前线信息，  
为客服布局提  
供数据支持

# [ 呼叫中心-360监控统计报表 ]



## 多维度统计报表

通话表报, 详细统计呼叫业务数据、坐席工作量、技能组对比等全方位展示

## 实时监控

对通话量、坐席状态进行实时监控, 高效把控团队效率

## 监控预警

自定义设置预警规则, 动态掌握坐席状态, 随时提升客户感受



# [ 呼 叫 中 心 — 客 户 管 理 ]



## 模板丰富

全自定义模板内容，支持多个模板、客户分类更清晰



## 客户数据

客户来源追踪，查询/处理权限灵活



## 客户跟进

多端跟进提醒，不遗漏任何客户



## 定位客户

通话与在线快速定位客户，沟通体验更加

# [ 智 能 通 话 - 外 呼 机 器 人 ]

## 业务能力强

调用全部知识库内容，知识随时编辑，即时生效，服务专业程度高



## 释放专项业务

针对某些业务全权由机器人服务，人工全身心处理更复杂业务



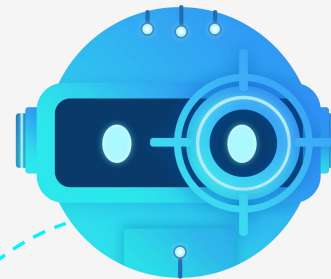
## 降低排队数

可设置技能组全忙碌时先由通话机器人接入，实现高峰期分流



## 智能对答交互

听觉感受堪比真人，根据客户反应自然转人工处理，随时打断



# [ 智 能 通 话 - 外 呼 机 器 人 ]

意图识别

转人工

实时转写

自学习平台

静默配置

号码一键导入

智能质检

多轮会话

日常寒暄

双轨录音

IVR流程灵活

配置易操作

自定义学习模型

语音助手

支持打断

# [ 智 能 通 话 - 智 能 语 音 助 手 ]



## 得力助手

通话过程中，将客户语音实时转写，为坐席提供参考



## 业务达人

调用全部知识库内容，根据客户语音提供建议话术



## 监控预警

当坐席沟通话术不正当，及时给出警告，避免发生冲突

# [ 智 能 通 话 - 智能语音助手 ]

智能语音助手是依据语音转写、意图识别、语义分析、大数据处理技术为基础，实时

进行**业务指导、销售引导**、

及**监控管理工具**，升客户满意度，有效降低运营风险和培训成本





# [ 智 能 通 话 - 智能语音质检 ]

打造智能学习平台，空闲时间自动学习语料，强壮知识库图谱

随时编辑录音文本实时学习语料，及时获取客户服务数据

关键核心词匹配，录音转文本标红统计重点词汇和语句

ASR依托大数据进行实现话务服务的全量录音转文本

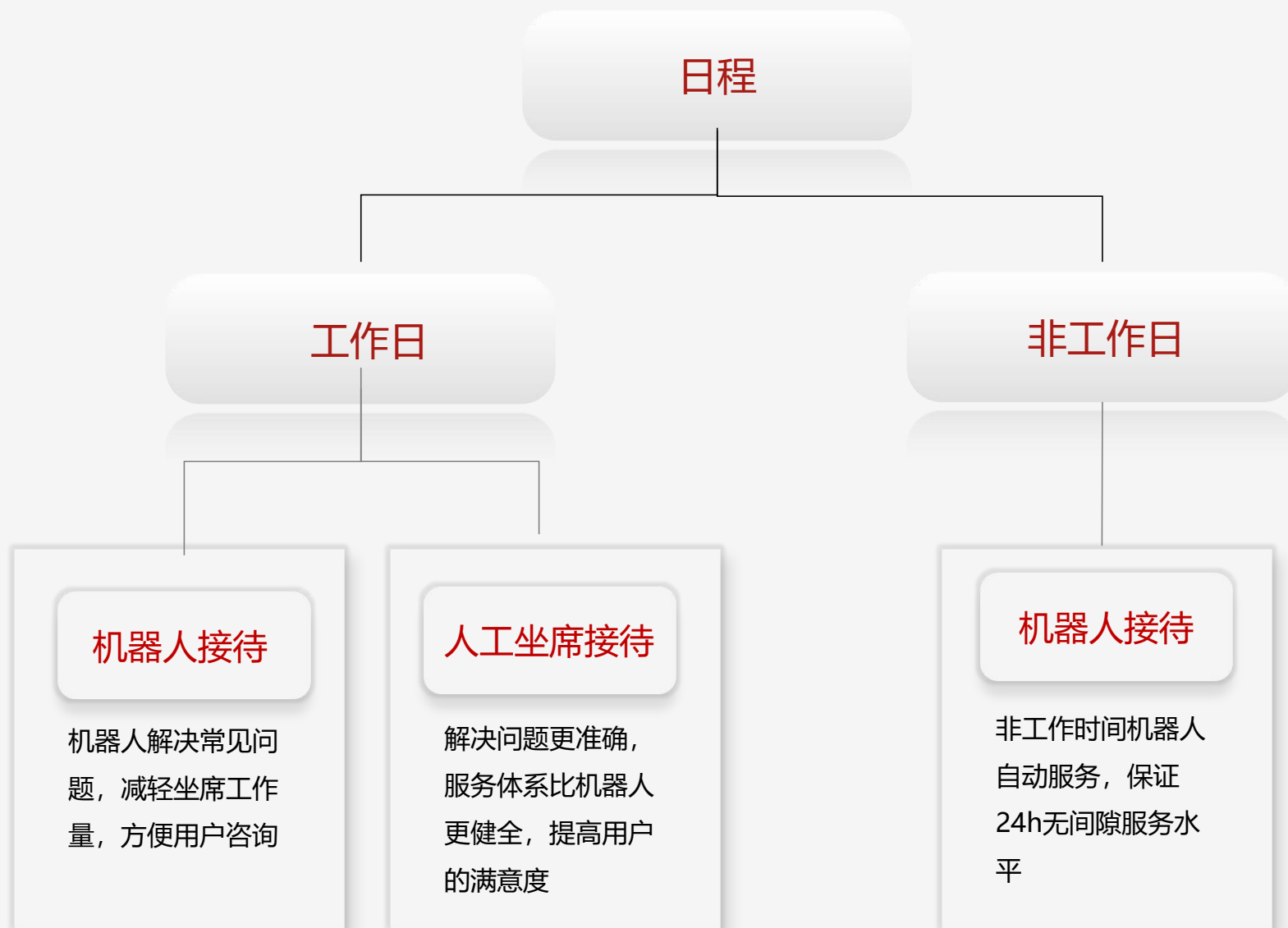
基于智能语音引擎，准确识别每通电话的录音

智能质检100%全量覆盖，自定义质检规则

# [ 在线客服 - 亮点功能 ]



# [ 在线客服 - 灵活的接待策略 ]





# [ 在线客服 - 灵活的接待策略 ]



# [ 在线客服 - 更高效的服务效率 ]



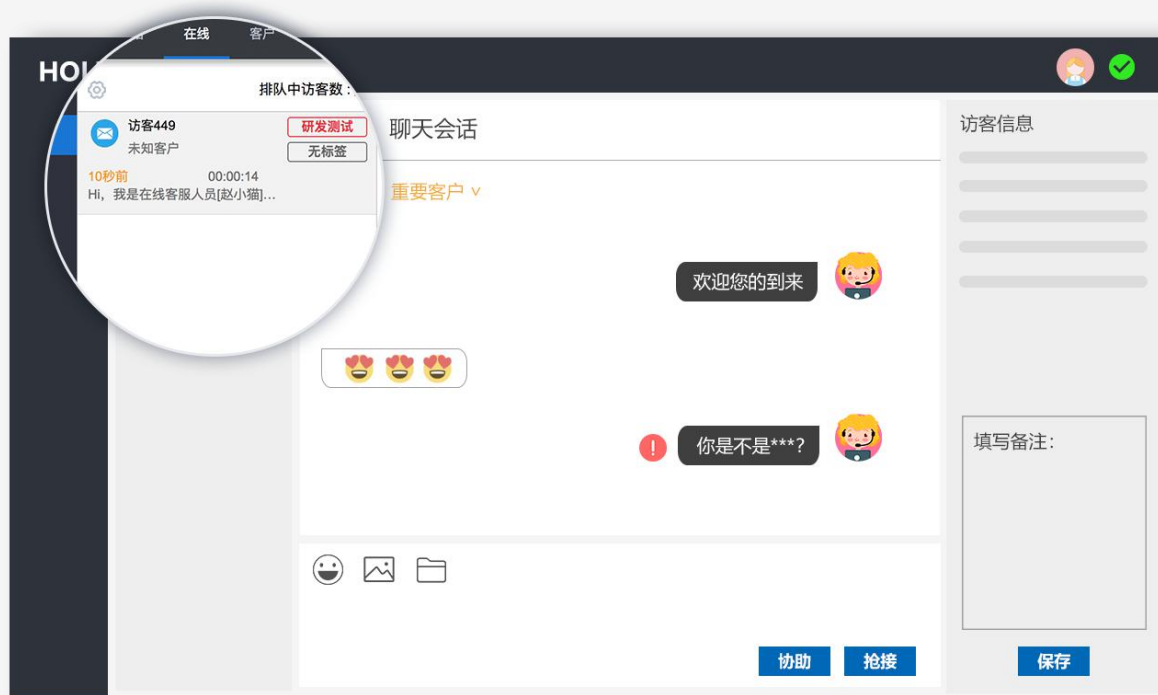
## 全能客服

- 快捷热键
- 模糊/精准推荐
- 消息预知
- 消息撤回
- 消息内容查找
- 敏感词控制

## 用户画像

- 聊天历史捕捉，不遗漏任何信息
- 全方位记录客户现状，完善客户画像
- 灵活创建客户，客户信息实时共享
- 客户关联历史，及时掌握客户需求

# [ 在线 客服 - 全方位管理 ]



## 聊天内容监控

- 根据权限配置客服的查询数据范围
- 实时监控聊天内容
- 对新入职的客服同学进行监督辅助，随机抽查客服话术、响应时长等

## 敏感词监控

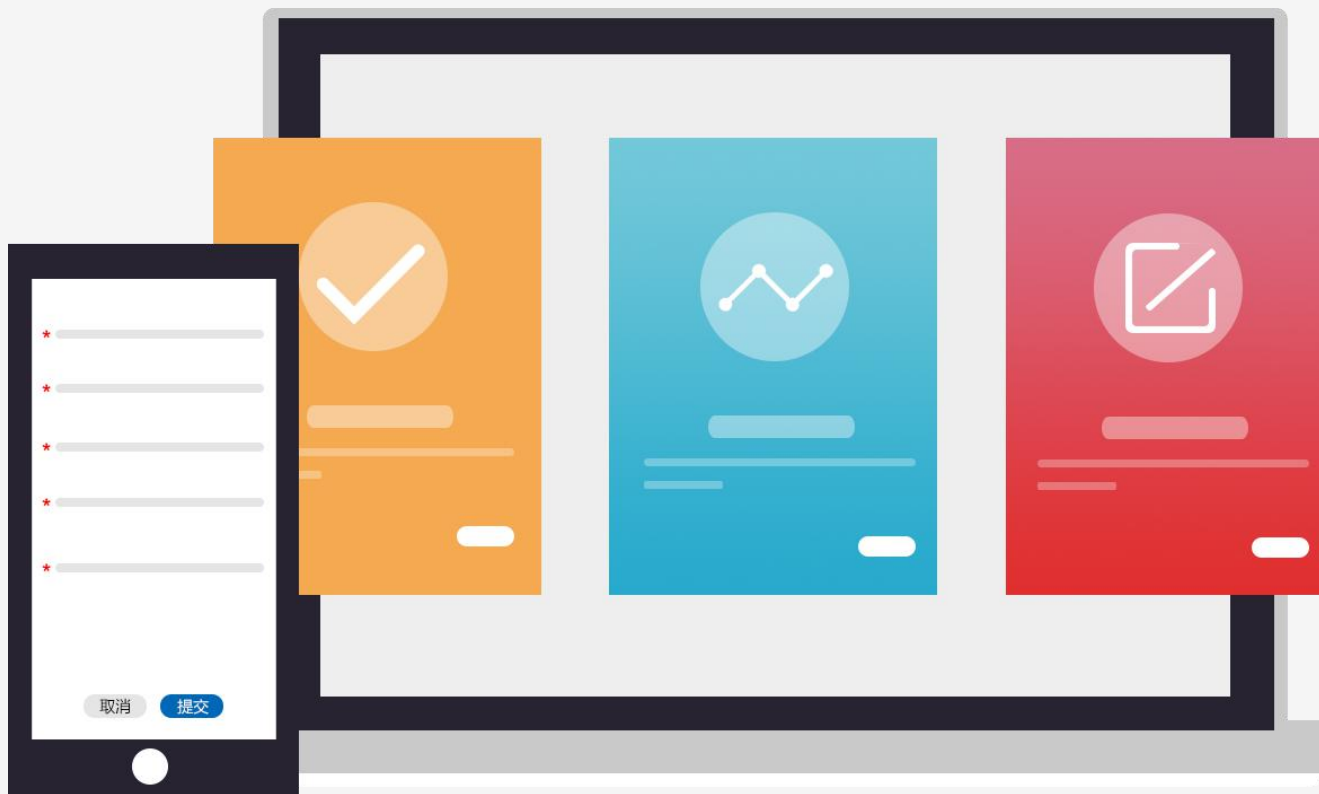
- 杜绝言语冲突、政治敏感词，维护客户服务环境
- 敏感词随时维护更新

## 一键协助

- 协助抢接会话，提升用户体验

# [ 在线客服 - 在线表单 ]

- 彻底告别传统纸笔数据收集方式
- 实时完成数据提交，自动生成数据
- 自助服务、数据汇报、外部调研一并搞定
- 支持自定义字段，富文本添加
- 跟踪表单处理进度，沟通更透明



# [ 在线客服 - 客服机器人 ]



机器人交互式学习  
构建丰富行业图谱



专注特色领域定义  
角色赋能



机器人引导意图跳  
转，模拟真人式交  
互体验



知识库多类别，一  
键导入，深度学习  
扩充知识库



意图判断结合多轮  
会话实现智能机器  
人交互式学习



重复训练并进行标  
注学习复杂问题



7x24小时服务在线，  
机器人全天候在线独  
立解决用户问题



洞察用户行为，数  
据建模分析用户意  
图

# [ 在线客服 - 智能质检 ]

## 智能质检化繁为简

从模板检测到数据分析质检  
提高质检团队整体效率，有效降低成本

## 智能质检100%全覆盖

客户服务量化灵活多样  
实现及时高效的自动质检

## 客观精准的质检结果

定位到每一个词汇，每一个语句  
消除主观因素的影响，结果透明公平



# [ I 单系统 - 核心功能 ]



## 领取分配

工单池领取、坐席自主领取和管理员分配工单



## 超时提醒

自定义设置工单提醒规则，多端提醒方式，不错过任何工单



## 工单跟踪

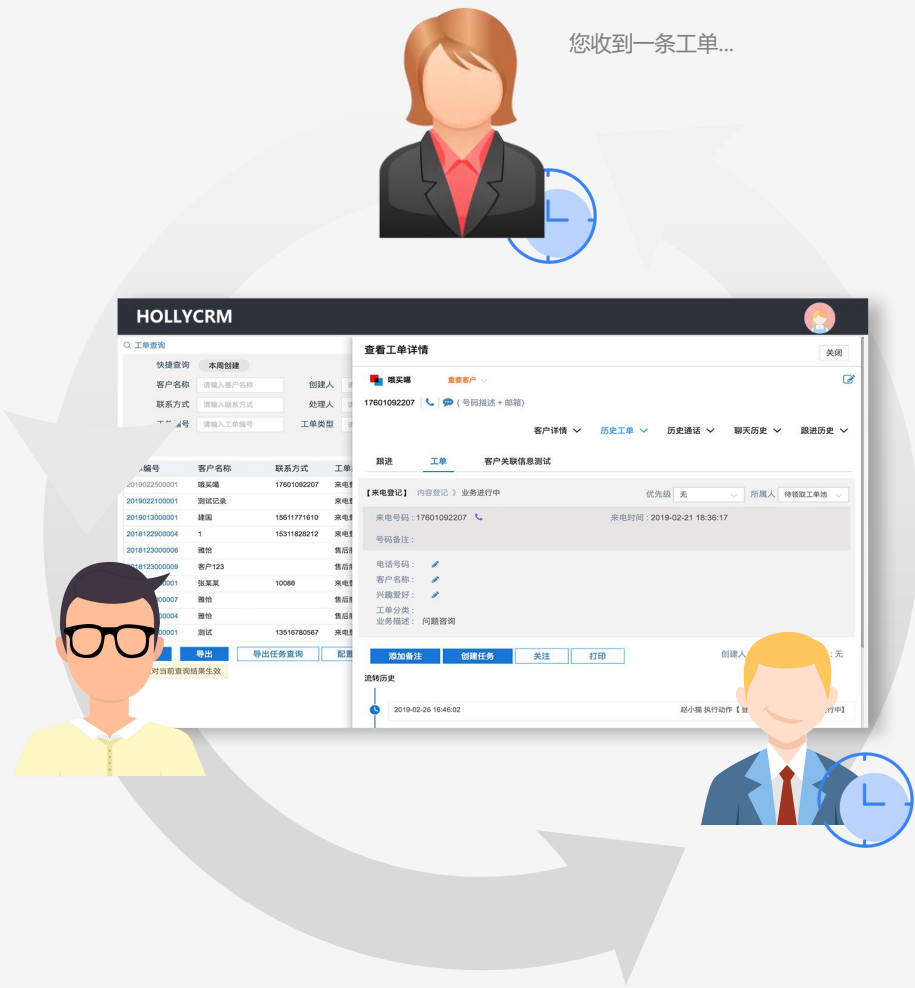
每一个节点、每一个步骤但凡有变动都有记录和提醒



## 工单报表

有效统计工单完成情况，对坐席处理工单效率考核

## 单系统-灵活流转，跨部门高效协同



## 工单流转

针对角色设置不同的工单处理步骤与动作，流转更加灵活

## 工单与任务结合

创建工单一键生成任务，二线员工无需登录系统即可查看处理

## 移动处理

创随时随地接收提醒，不遗漏任何一个工单，高效完成



# [ App 工作台 - 移动端云客服 ]



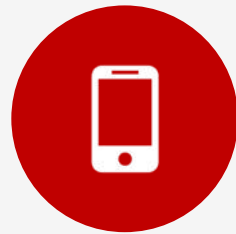
## 移动通话+移动聊天

- 聊天同步PC，不漏过一条信息来电可
- 通话记录查询
- 听通话录音，填写录音备注



## 移动端客户与工单

- 移动端创建和跟进客户
- 随时领取和处理工单
- 工单状态变更及时提醒



## 移动端管理+监控

- 实时监控接待情况
- 随时查看统计数据
- 会话 / 机器人 / 工单 / 呼叫全模块指标

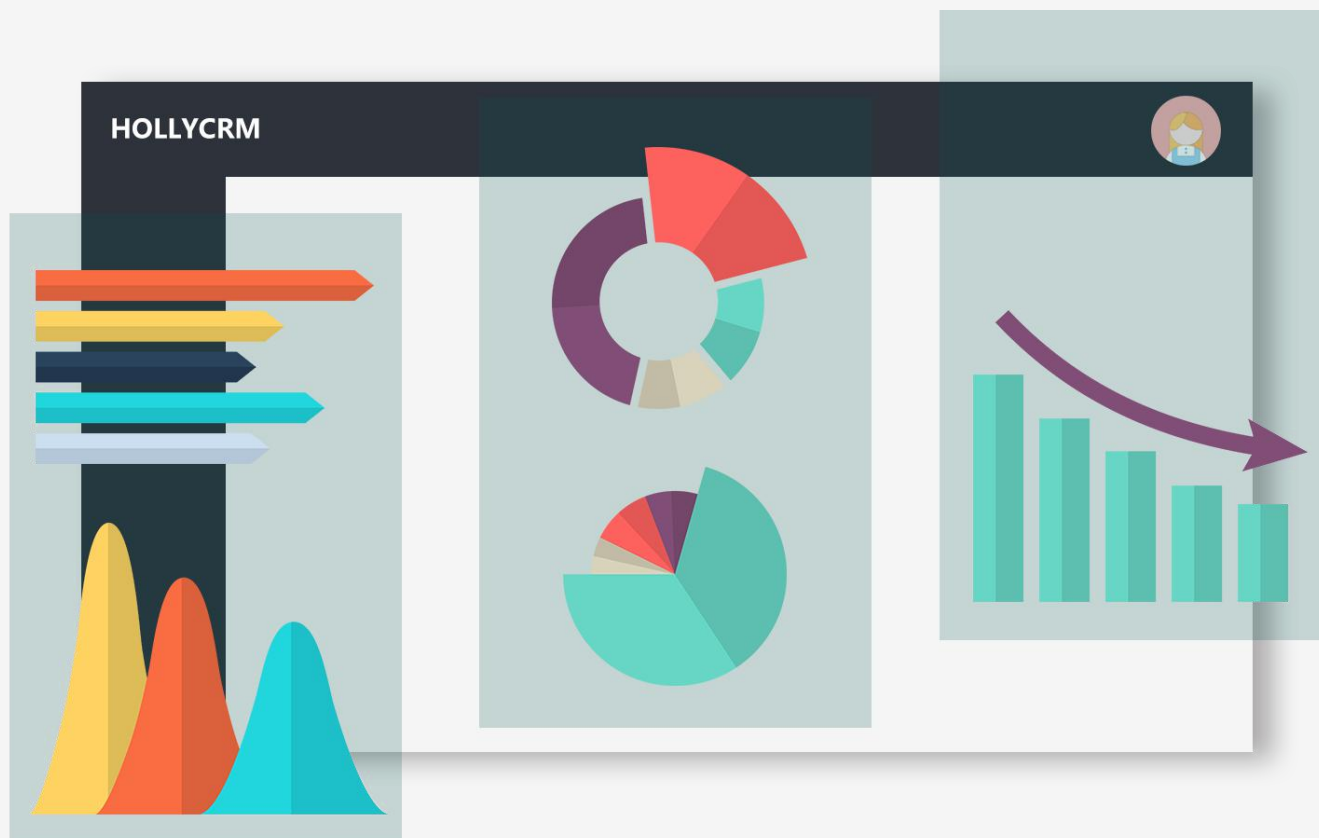


# [可] 可视化监控



# [ 大数据决策支撑 ]

- 数字化企业管理，通话/在线/工单状况一目了然，客观审视员工指标。
- 多维度视角分析客户需求，多维度详尽数据再现客户需求，业务分析不再盲人摸象，战略决策直达要害。
- 专业的数据统计分析，提供企业战略决策需要的各项数据支持，为企业转型、项目开展，提供客观准确的大数据支撑。



# [对接平台]

一体化的整合能力

丰富多元的开放接口

实现了业务场景闭环同时保障了客户数据的安全性

Part 3

# 合力亿捷技术服务

# [专业且强大的软交换平台]



## 统一管理监控

对全国分布职场统一实时监控



## 快速上线

部署快捷、即时开通、即时使用



## 方案多样灵活

根据企业对呼叫中心需求、提供合理贴切的部署方案



## 按需租用

无需一次性投入，按坐席数量租用，更加灵活便捷



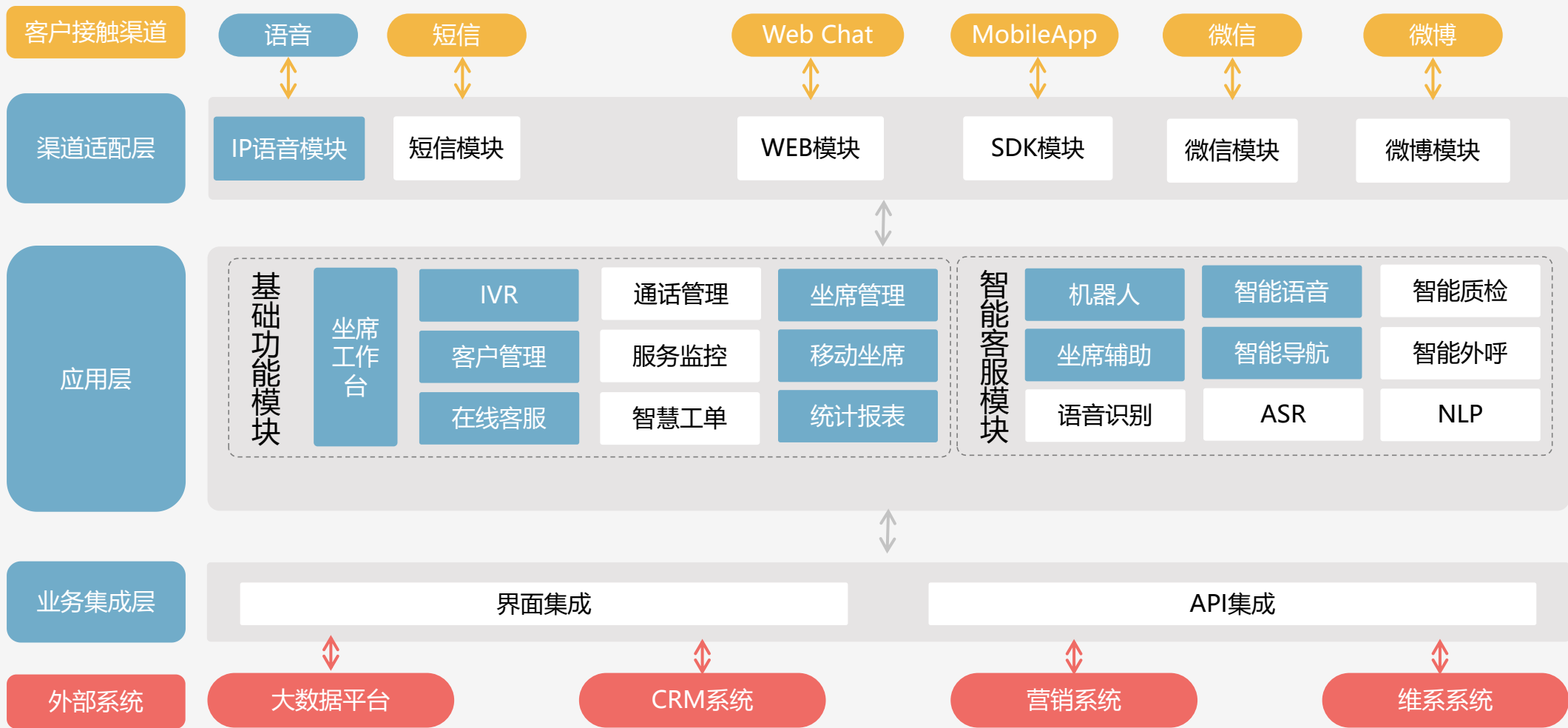
## 平台全国覆盖

合力通话平台资源遍布：北京、上海、广州、深圳、杭州、武汉、南京、成都

# [ 技 术 架 构 ]



# 智能架构





# [AI 智能服务]

## 智能应答：智能语音导航/语音自助

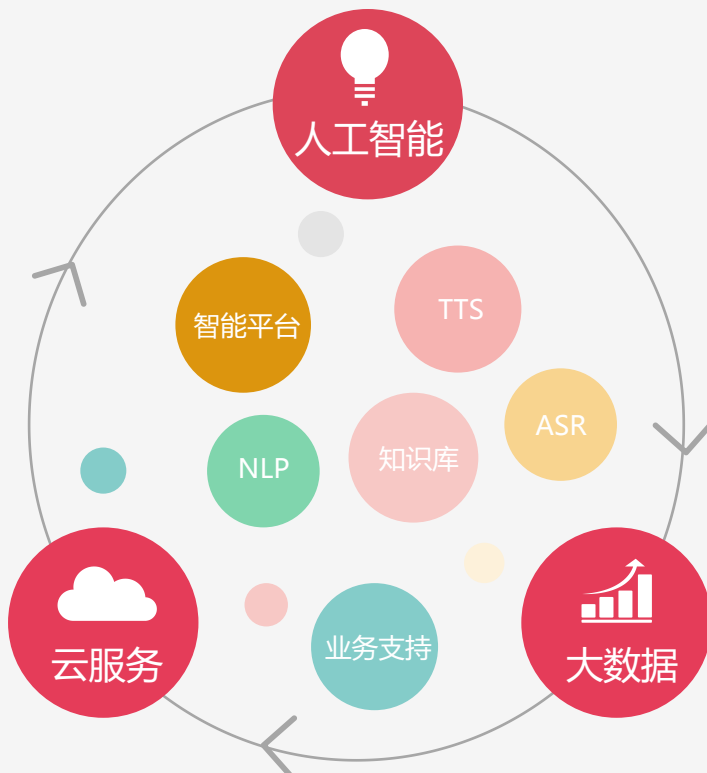
综合应用语音识别、语音合成和自然语言理解技术，实现坐席赋能，提升整体服务能力

## 智能知识库

实现知识库原子化和客户化改造，满足自助服务及智能机器人客服需求

## 集成应用

对接业务接口，实现业务系统集成简化坐席应用，提升系统服务效率



## 智能外呼：智能语音通知

实现智能语音外呼，支撑通知类业务的自动语音外呼，融合语音识别、语音合成和自然语言理解技术，支持智能语音交互实现业务确认及调整

## 智能平台

智能平台构建依托于AI技术，对外提供语音、语义理解能力，可以支撑全语音门户等客户业务

## 智能客服助手

综合应用语音识别、自然语言理解及语义分析，自动识别客户需求，依托业务、知识场景化建设，实现智能机器人与人工服务的无缝协同

# [安全体系]

## 应用安全

SSL加密

web防火墙

负载均衡

故障转移

异地灾备

信息保护

## PBX安全

SSL加密

云端备份

sip攻击防御

直线逃生

故障监控

sip加密

## 服务器系统安全

DDOS防御

实时监控

系统防火墙

安全扫描

快照备份

数据恢复

## 计费安全

操作审计

分级权限

数据库审计

漏洞扫描

代码审计

ip白名单

# [ 服 务 保 障 ]



覆盖全国专属客户服务团队，及时响应需求，技术支持时刻在线

7X24小时售前咨询热线: 4006-816-505

7X24小时售后服务热线: 4006-689-826

# [服务保障]



一对一专业客服经理



7x24小时运维监管



7x24小时技术支撑



快速响应

只做有温度的服务

# [联系我们]

☎ 4006-816-505

🌐 [www.hollycrm.com](http://www.hollycrm.com)

💬 合力亿捷

📍 北京市海淀区中关村南大街甲12号寰太大厦18层

广州市天河区天河东路153号国德大厦

武汉市江汉区青年路378号万景国际大厦B座11层

南京市玄武区珠江路67号华利国际大厦

上海市长宁区江苏路369号兆丰世贸大厦6i

深圳市福田区梅林路48号理想时代大厦11H

杭州市下城区延安路398号二轻大厦A座

成都市武侯区吉泰五路88号花样年香年广场T2





立即免费试用