



美洽呼叫中心系统解决方案

— Meiqia Call Center System Solution

成都美洽网络科技有限公司版权所有



目录

CONTENTS

1. 产品解决方案

应用场景 | 典型功能 | 呼叫中心接口

2. 系统技术

系统架构 | 安全方案 | 部署方式 | 售后运维

3. 客户成功案例

4. 美洽品牌介绍



01

Part.01 / 呼叫中心系统解决方案



智能、灵活、全新呼叫中心平台，让您的客服中运行轻快、便捷！
广泛应用于客户服务、销售咨询、企业售后、咨询查询等。

电商

教育

金融

互联网

医疗

房地产



应用场景 智能语音通讯

智能
语音通知



APP 回呼



语音
验证鉴权



号码隐私



机器人
语音交互





高稳定
大并发
品质清晰的

通信底层

强大的
客户管理工具



电话售后

After Sales Telephone



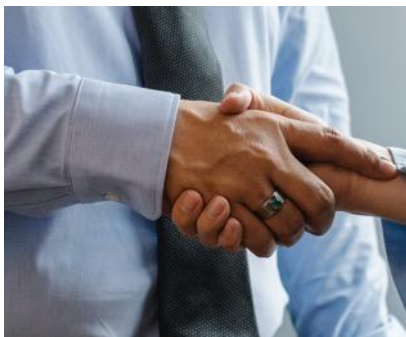
机器人外呼

Robot Outbound Call



客户回访

Client Review



安全信审

Safety Information Review



订单确认续约

Order Confirmation Renewal



会员回访

Member Return Visit



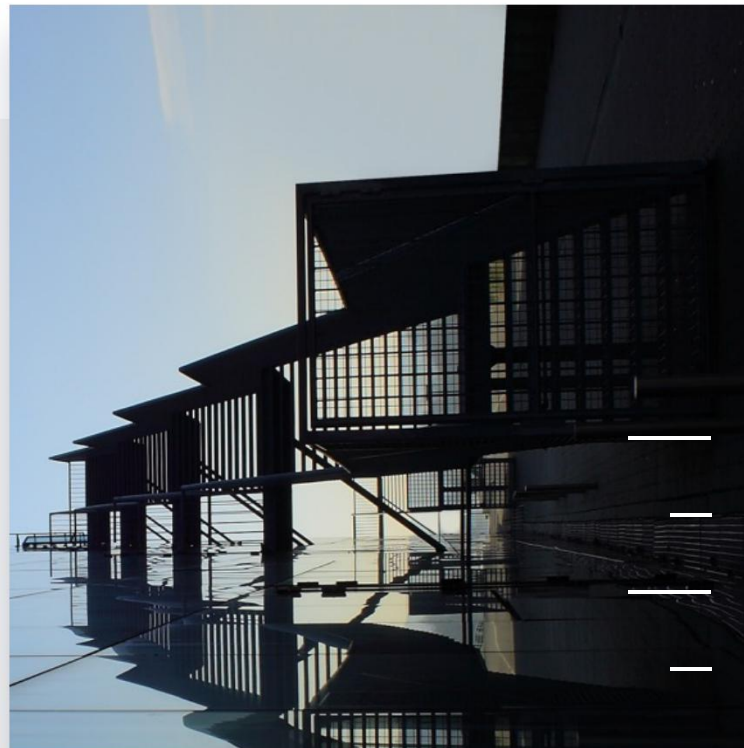
EXCLUSIVE CUSTOMIZATION

随需而变 · 专属定制

Call Center
Of Meiqia



广泛应用于互联网企业、汽车、O2O、
电商、保险、房产、快递物流、教育、
医疗、公共服务等行业



PRODUCT ADVANTAGES Of Meiqia Call Center

美洽呼叫中心产品优势



2022

MEIQA >

灵活

按需购买，规模随时增减
即插即用，集中分布均可

省钱

400、1010、95号码、系统统一提供
部署无需投入重硬件，轻资产运营

稳定

集群部署、多云或不同地域机房热备
超大并发、稳定性 99.99%、CAPS500

部署

按您需求任意选择公有云、
本地部署、混合云、私有云

智能

智能语音 IVR、ASR 语音引擎、TTS、智能
质检 IVR 与 CRM 交互、ACD 策略自定义、
机器人对话等

快速

部署简单、上线飞快
本地话机和网络就位后即可上线

典型功能

TYPICAL FUNCTIONS

智能语音 IVR

智能语音 IVR
IVR 与 CRM 交互
IVR 个性化控制

来电弹屏

来电或去电弹出客户资料、
工单、以及定制页面

双声道录音

双声道录音、高 AI 识别率
WAV 高清录音、实时生成

客户管理 CRM

客户管理、分配回收、隐藏号码、
工单、跟进记录、自动外呼

ACD 排队

分配策略自定义、VIP 插队、
预约回呼、智能提醒

报表监控

话务报表、业务报表、
工作量报表、系统监控等

智能语音机器人

智能质检、智能机器人客服、
机器人外呼回访、验证、
通知、开放机器人控制 API

视频客服

相隔千里，瞬间实现当面
办理业务

典型功能 - 智能

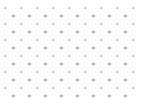
IVR Typical Function - Intelligent IVR

用户呼入 → IVR

普通 IVR 流程



智能交互 IVR 流程





智能语音 IVR 示例



客户呼入

📞 IVR 放音：欢迎您致电…

客户说：我要查话费

📞 ASR 识别，查出结果后放音：您的话费是…



Example Of Interaction Between Ivrr And Business

Intelligence

IVR 与业务智能交互示例



客户呼入

与业务系统交互识别客户身份和业务信息

📞 IVR 放音：尊敬的丁先生，欢迎您的来电，
请问您是要查询信用卡办理进度的吗？

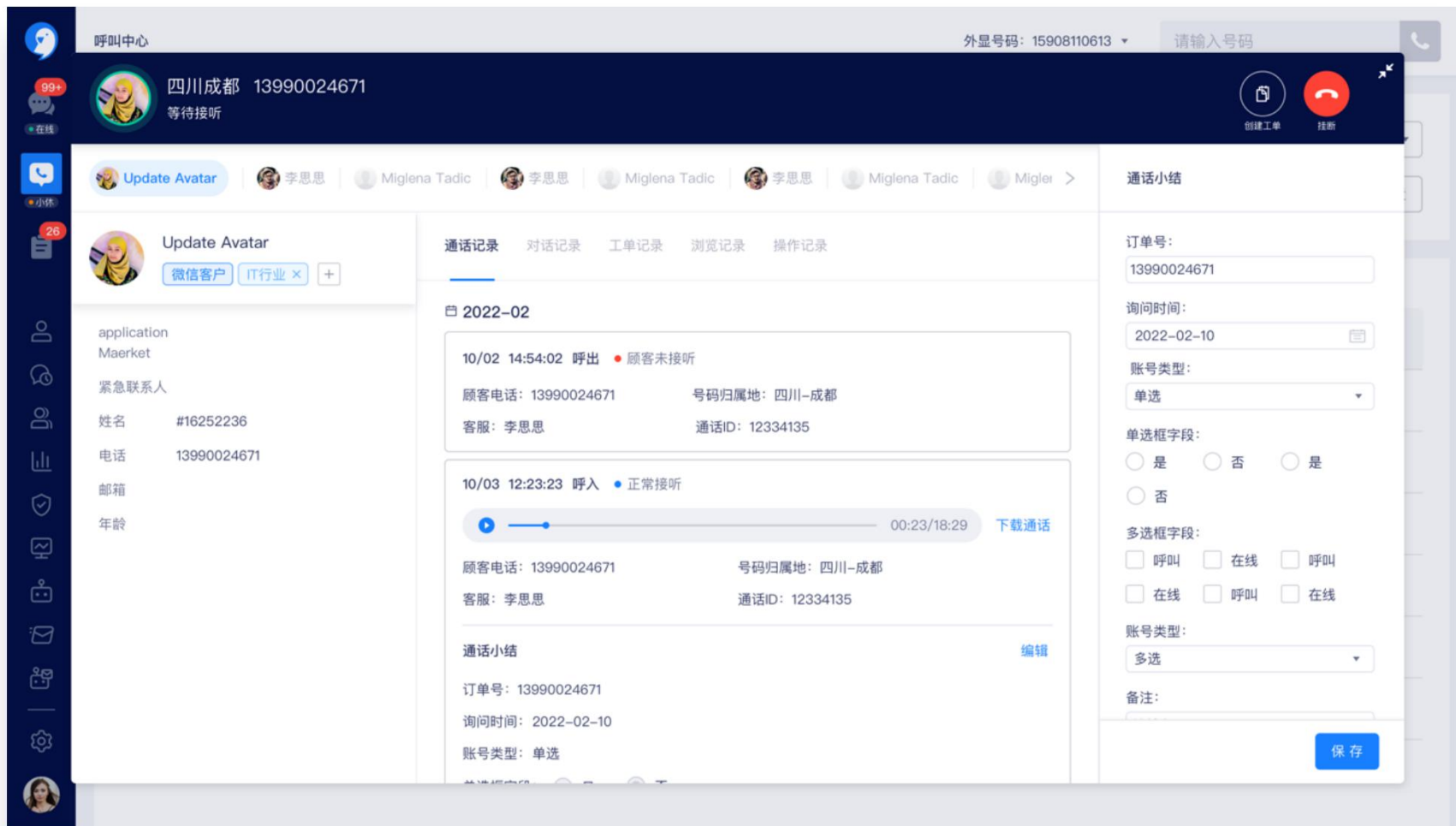
客户说：你好，是的

📞 ASR 识别，查出结果后放音：
您的卡片已制作完成，今天将发快递，
预计您 3 天后收到，请问还有什么可以帮您的吗？



典型功能 - 来电弹屏

Typical Function - Screen PopUp



客户来电自动弹出客户基本信息、沟通记录、工单信息及状态、历史通话记录及录音等

坐席根据沟通内容可选择修改历史工单、新建沟通、新建工单、联系计划等操作






转接功能、三方通话、咨询通话、保持功能及时方便寻求帮助

Typical Function
Two Channel Recording



典型功能 双声道录音



-  录音转文字，便于分析与智能质检
-  客户、座席分别录音，提高 AI 识别效率
-  高清 WAV 录音文件
-  通话录音实时生成
-  99.9999% 可靠性



典型功能 - ACD 队列

Typical Function - ACD Queue

分配策略灵活顺序、轮选、平均、随机、等

VIP 插队策略

支持策略业务系统自定义

功能分类	功能项目	功能描述
坐席队列管理	技能管理	可为座席分配技能，并按技能优先级进行呼叫分配
	绑定电话	可为座席绑定 IP 分机、pstn、软电话
	呼叫分配策略	可支持顺序、轮选、平均、随机、技能优先、最长空闲时间等多种呼叫分配策略
	分配策略自定义	业务系统可根据客户的综合情况进行分析，给客户自定义分配策略
	VIP 客户优先	VIP 客户插队或转到 VIP 组服务
	预约回呼	当坐席全忙，客户又不愿一直等待，客户可选择预约回呼功能，坐席人员时间空闲后立即回电
	等待位置语音播报	队列呼叫排队支持等待位置语音播报

产品介绍 智能外呼机器人



Product Introduction · Intelligent Outbound Robot

智能服务、快速精准、全天候 24 小时服务的最佳工具，提升客户满意度



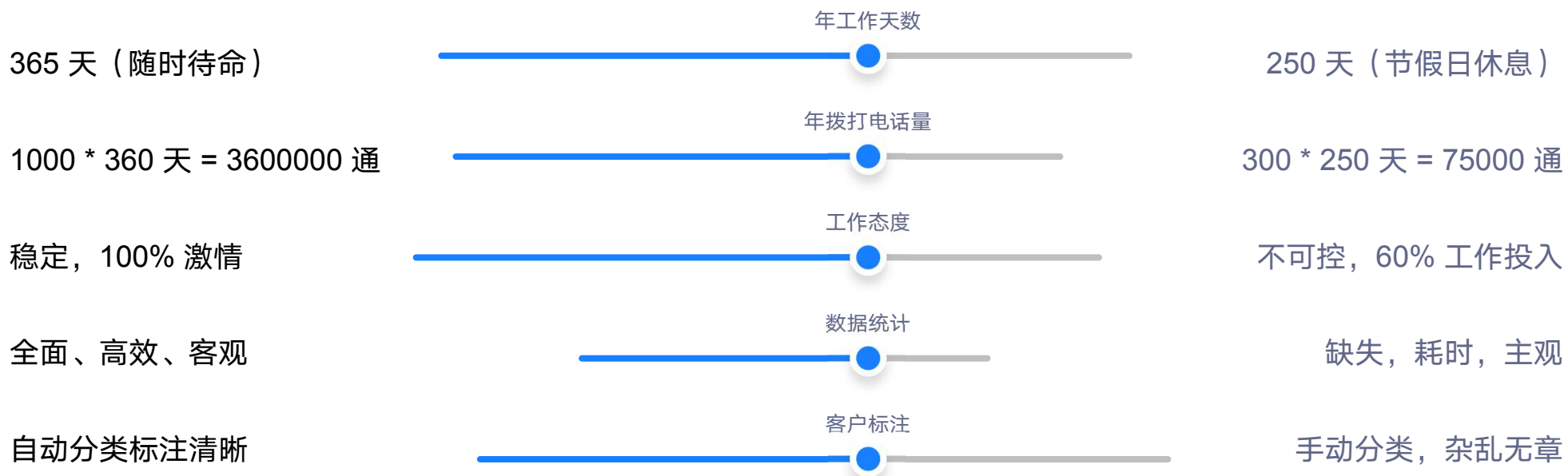
Call Center
Of Meiqia





🤖 机器人

人工坐席 🧑

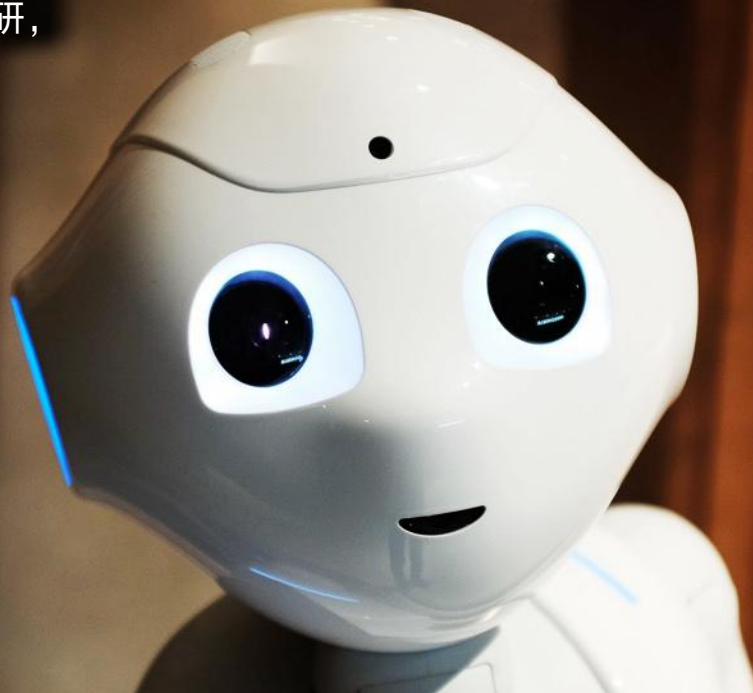


智能语音机器人每天可完成 5 - 10 人的工作量, 效率清晰可见!





适用于消费用户打满意度调研，
投诉客户满意度回访



78%
节省成本

42%
满意度提升

185%
销售业绩提升

14倍
时间利用率提升

真人语音

反应速度快，不仅仅做催缴、回访和问卷简单场景

增强交互

支持客户语音打断及时停止倾听，增强客户交流体验感

无缝转接

一键转接人工坐席，无缝转接到人工坐席通话



产品介绍 智能呼入机器人



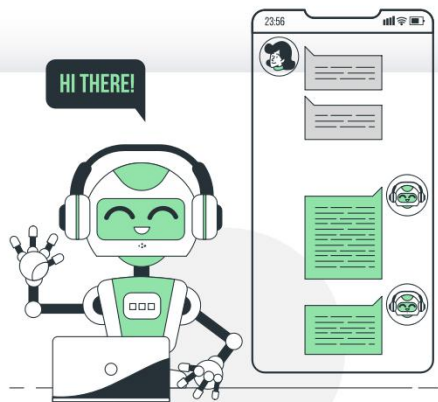
Product Introduction · Intelligent Incoming Call Robot

快速回答用户提问，减少排队等待，7 * 24小时在线，金牌服务永不离线
解放坐席重复工作，提高工作效率



Call Center
Of Meiqia





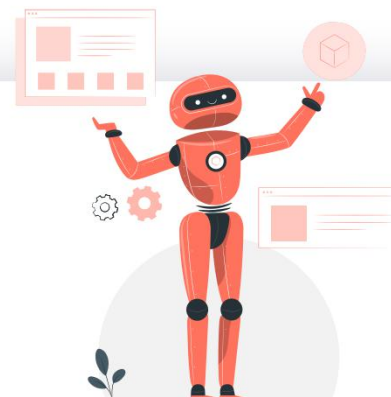
- 重复问题简单快速处理（95% 准确率、85% 自助率）
- 咨询、查询、办理、预约、人工前预处理、信息采集、调研、评价
- 精准回答、服务直达、解决用户实需求

**虚拟客服
降低成本**



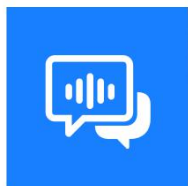
- 基于深度学习的语义理解，C 端体验更智能
- 单轮会话，寒暄问候咨询解答多轮对话，问答办理答疑营销

**聪明
且很懂业务**



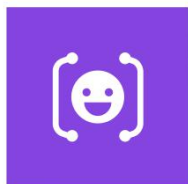
- 实时一键学习，时刻保持知识充沛，头脑清晰
- 实时推荐相似问句/答案，活学活用，服务客户
- 情感学习，智能还走心

**持续学习
排忧解难**



可配置的多轮对话

多轮会话定制工具，用户只需要在后台绘制业务逻辑，即可自主定制多轮会话；流畅的交互效果，支持对接业务接口、一次性输入多个信息、中途打断、修改等复杂逻辑



精准的意图识别预判

基于前沿神经网络技术，在亿万级数据集上训练得到的意图识别模型，能够自动抽取用户问句中的时间、地点、人名等关键性信息，自动识别同一意思的不同问法，正确理解用户的意图



智能学习的知识库

摒弃传统语法模型，从聊天记录中自动学习，生成知识库，降低人工编写知识点的成本。通过智能清理，自动检测处理知识库中的异常问和相似问，提高机器人准确率



应用场景 电商

Application Scenario - E-commerce

投入产出不协调

电商企业面对时下的竞争，随之而来的是广告费用的不断提升，投入产出难以平衡

订单管理混乱

客户不能及时了解订单处理进度

售后服务效率低下

客户回访、电话销售、客户催付等，往往出现坐席外呼效率低下的问题，造成人力资源成本上升

解决方案

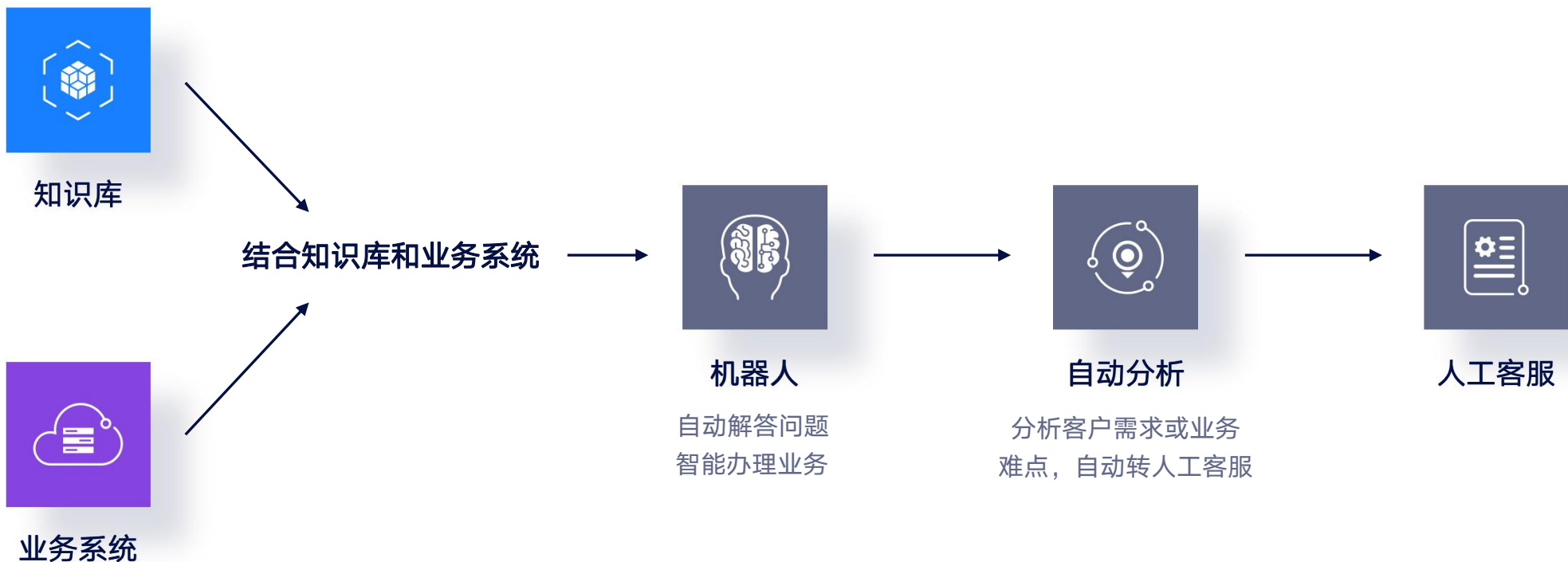
全功能呼叫中心助力电商企业打造电销团队，实时掌握客户信息，处理线索订单，大幅度提高运作效率。

方案说明

1. **ACD(话务排队)**: 客户呼入系统自动进行话务分配，提高客服人员接听效率，系统提供 6 种 ACD 排队策略；
2. **客户弹屏**: 来电客户可实时弹屏，全面呈现客户信息，减少不必要的重复沟通，让座席有针对性的服务处理，提升客服效率，提升公司形象；
3. **订单查询**: 提供多种服务方式，语音智能查询订单物流状况，电话产品正品验证等全面提升商家服务和商家权威，培养忠实客户，带来更多粉丝；
4. **API 接口**: 系统提供丰富接口与电商管理后台无缝集成，客户订单、资料信息一目了然，提高客服工作效率；
5. **点击拨号**: 系统具有点击拨号功能，座席代表只需点击所要呼叫的号码，系统会自动呼叫当前座席分机，座席代表接起系统来电后，系统会自动为当前座席代表接通所需呼叫的号码，点击拨号减少了座席代表手动拨号的时间，降低了拨号错误率；
6. **录音质检**: 呼叫中心系统提供大容量存储，对每一通电话进行录音，系统提供自定义录音质检模板，企业可以从多维度对检验座席服务水平，提高公司客服座席服务保障；
7. **问卷回访**: 系统提供自定义客户回访计划，让您不忘记每一位客户，传送公司的关心，增进客户维系纽带。



智能语音客服（呼入、外呼）场景

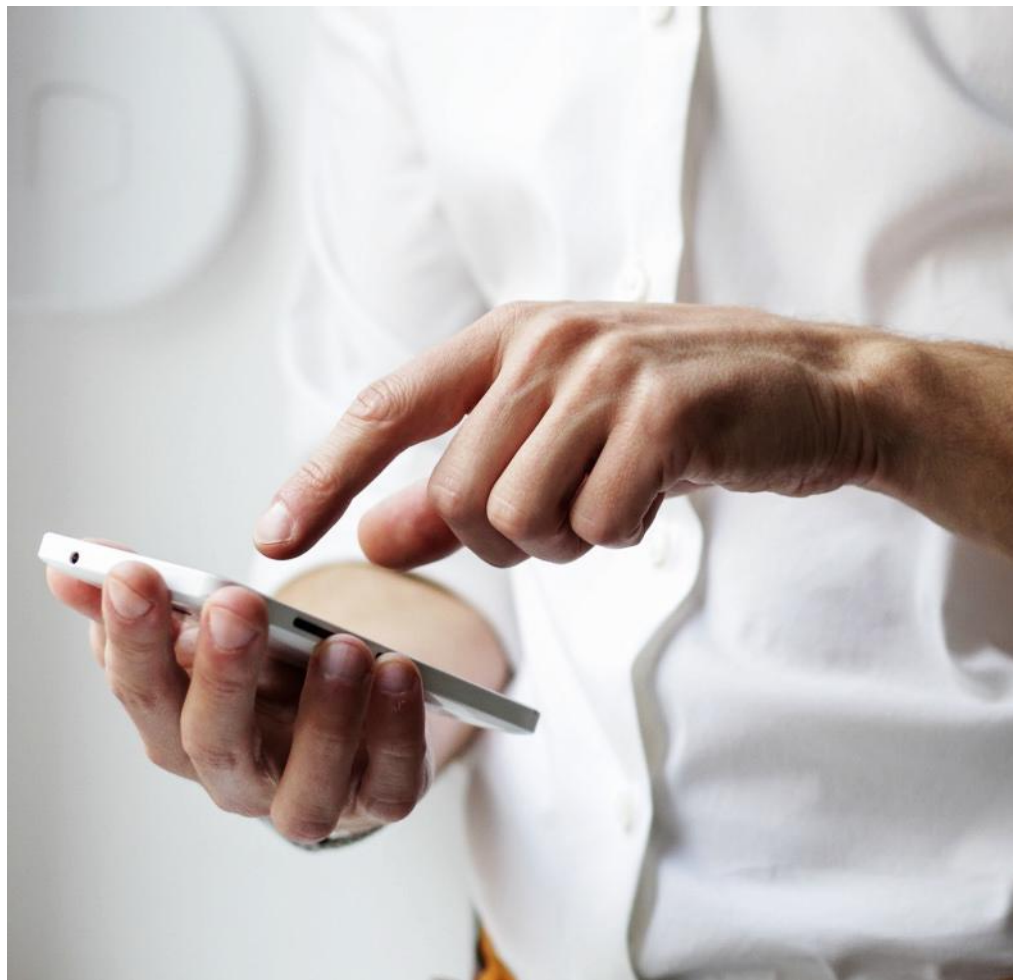




语音验证码 语音通知 身份验证



1. 注册平台短信验证码收不到或到达太慢，语音验证码快、稳、准
2. 高效、及时的传达重要信息。通过电话通知播报语音内容，不仅提醒度高，还可以一键批量通知，效率大幅提升。快递、送餐业务好帮手
3. 转帐、交易、办理业务时，利用电话智能核实是否是本人操作，以确保安全性



高效

上百电话，一键搞定
通知状态可知

及时

不容忽视，及时通知
比短信更有效


灵活


美洽提供api，客户业务系统轻松自如应用智能语音各种功能！

2022



全能力 API

 **应用层接口** 来去电弹屏 | 软电话条 (呼叫、挂断、转接、三方通话、转 IVR 等)
坐席实时状态 | 签入签出 | 实时通话记录 | 外呼接口 | 全渠道 IM
更易用

 **控制层接口** 话务路由及 IVR 控制 | ACD 定义 | IVR 交互 | 实时通话事件 |
录音定义 | 全方位监控 | 坐席能力 | 呼叫流程 | 智能 AI (TTS、
ASR、声纹识别、录音转文字)
更丰富

 **底层开放** 线路落地 | SIP 通道变量 | IM 消息 | 视频 | 模块融合
API 定义 | 数据库开放 | 源码开放
更底层



典型功能 - 监控中心



Typical Function - Monitoring Center



呼叫监控 59 s自动刷新 手动刷新

客服状态

在线人数 **65724** 小休人数 **102** 忙碌人数 **65602** 离线人数 **2**

接待客服 显示客服分组 客服状态 清除筛选条件

客服明细

客服 23人 收起	接听方式	状态	状态时长	呼入接通数	呼出接通数	操作
售前客服组 7人	-	-	-	42332	33234	-
Levine 2532713	手机接听	忙碌	1小时4分34秒	22003	10633	强制登出
李思思 7584327	手机接听	忙碌	1小时4分34秒	10234	5372	强制登出
老张 4437290	手机接听	忙碌	1小时4分34秒	5432	3221	强制登出
小雪 7764324	手机接听	忙碌	1小时4分34秒	2343	2303	强制登出
陈 6764432	手机接听	忙碌	1小时4分34秒	973	784	强制登出

- 团队
- 接入
- 对话
- 顾客
- 工单
- 呼叫
- 呼叫监控
- 呼叫配置
- 中继管理
- 坐席管理
- 通话记录
- 计费信息



典型功能 - 管理报表

Typical Function - Management Of Report Form

The screenshot displays a call center management dashboard with a sidebar on the left and a main content area. The sidebar includes navigation options: 团队 (Team), 接入 (Access), 对话 (Dialog), 顾客 (Customer), 工单 (Ticket), 呼叫 (Call), 呼叫监控 (Call Monitoring), 中継管理 (Queue Management), 坐席管理 (Agent Management), 通话记录 (Call Log), 通话质检 (Call Quality Control), 计费信息 (Billing Information), and 呼叫配置 (Call Configuration). The main content area is divided into two panels. The left panel, titled '质检数据' (Quality Control Data), shows a summary for the period 2022年2月1日 - 2022年2月9日. It includes a '质检方案' (Quality Control Plan) dropdown and a '接待客服' (Reception Agent) dropdown. The summary shows 240 calls, 240 inspected, 0 not inspected, 100% quality rate, and an average score of 94.88. Below this is a table of '客服数据' (Agent Data) with columns for agent name, call count, inspected count, not inspected count, quality rate, and average score. The right panel, titled '通话记录' (Call Log), features search filters for '通话发起时间' (Call Start Time), '客户电话' (Customer Phone), '通话状态' (Call Status), '号码归属地' (Number Location), and '客服' (Agent). It shows a list of 234 records with columns for '通话ID' (Call ID), '呼叫类型' (Call Type), '通话发起时间' (Call Start Time), '通话状态' (Call Status), '顾客号码' (Customer Number), '顾客号码归属地' (Customer Number Location), '客服' (Agent), '客服评价' (Agent Evaluation), and '通话' (Call).

质检数据	通话数	已质检	未质检	质检率	平均质检得分
240	240	0	100%	94.88	

客服	通话数	已质检	未质检	质检率	平均质检得分
李思思	324	324	0	100%	95.65
小雪	210	210	0	100%	96.84
Kart	176	176	0	100%	94.45
陈	123	123	0	100%	95.08
Levine	87	87	0	100%	94.87
大张	64	64	0	100%	93.84
秋儿	30	30	0	100%	95.62

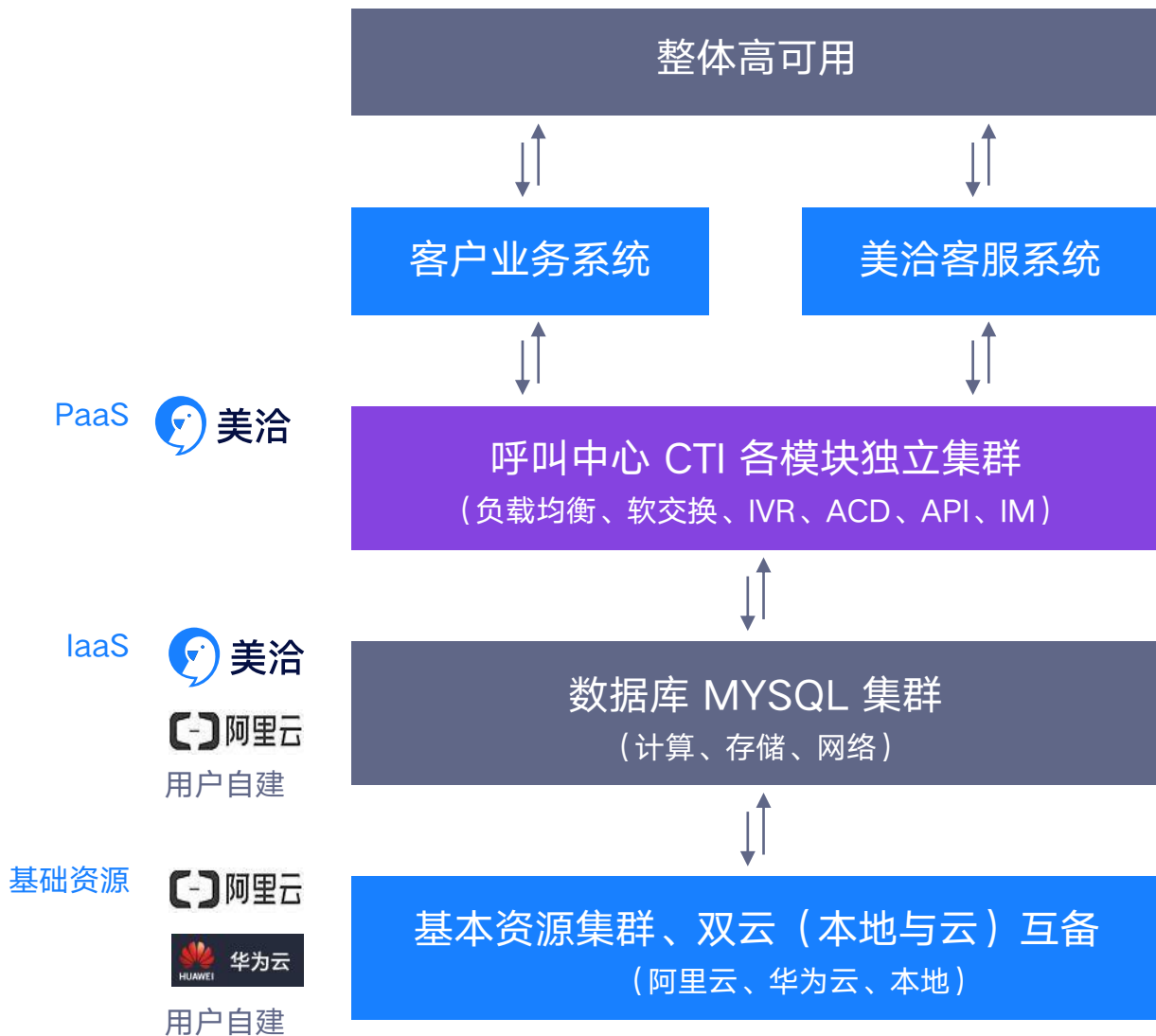
通话ID	呼叫类型	通话发起时间	通话状态	顾客号码	顾客号码归属地	客服	客服评价	通话
7438925	呼出	2022-02-10	正常接听	13990024671	四川成都	Levine	未评价	情2
7438925	呼出	2022-02-10	顾客未接听	-	-	Levine	未评价	情2
7438925	呼出	2022-02-10	正常接听	13990024671	四川成都	Levine	未评价	情2
7438925	呼出	2022-02-10	正常接听	13990024671	四川成都	Levine	未评价	情2
7438925	呼出	2022-02-10	顾客未接听	-	-	Levine	未评价	情2
7438925	呼出	2022-02-10	顾客未接听	-	-	Levine	未评价	情2
7438925	呼出	2022-02-10	正常接听	13990024671	四川成都	Levine	未评价	情2

02

Part.02 / 呼叫中心系统技术

系统架构

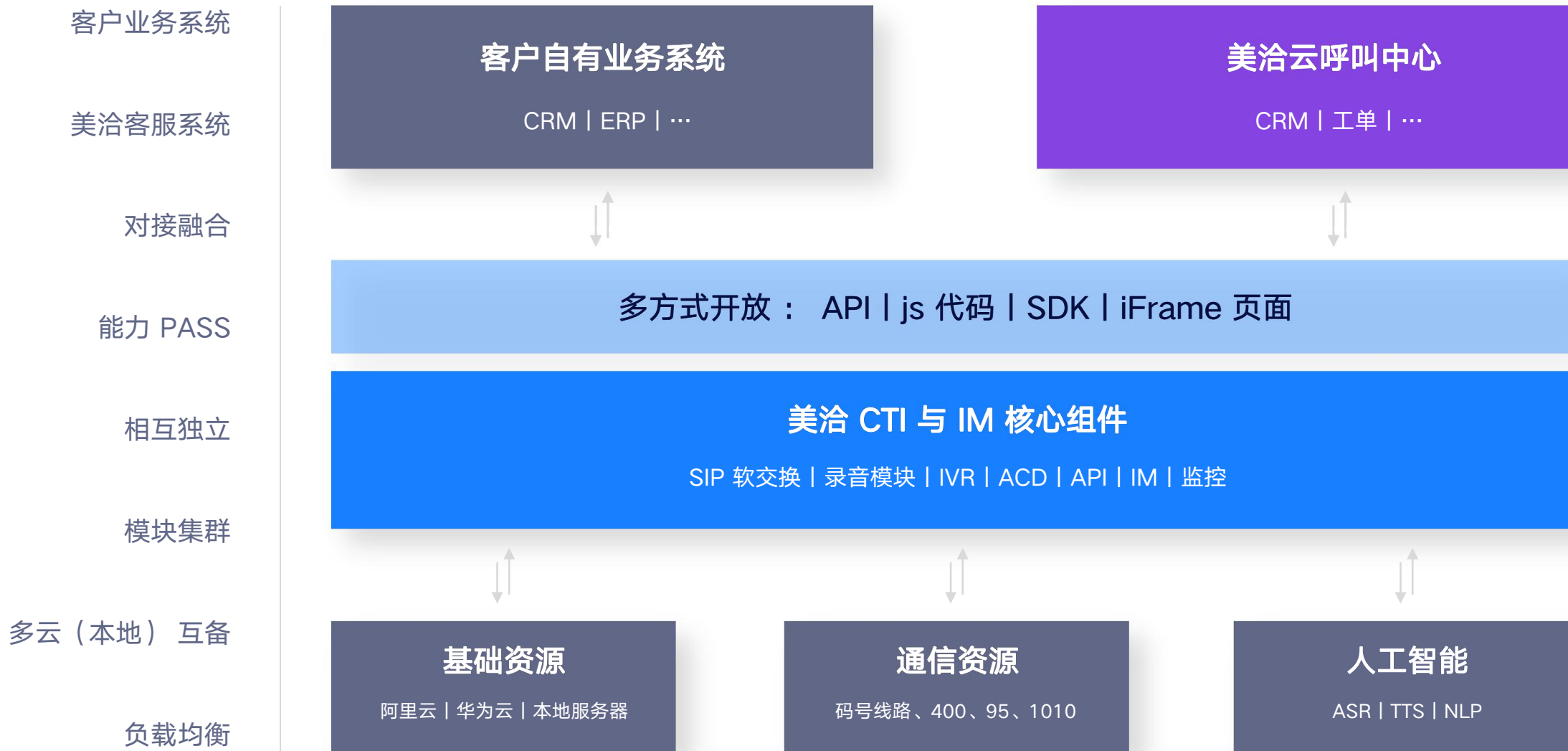
System Architecture



- 各模块独立，单点故障互不影响
- API 接口、CTI 各模块、软交换、数据库全环节集群部署，单点故障不影响平台正常运行

系统架构

System Architecture





01 开放 / 按需扩展

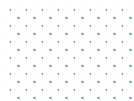
全能力 API、呼叫控制、IVR/ACD 定义、SIP 通道变量数据库开放、源码开放

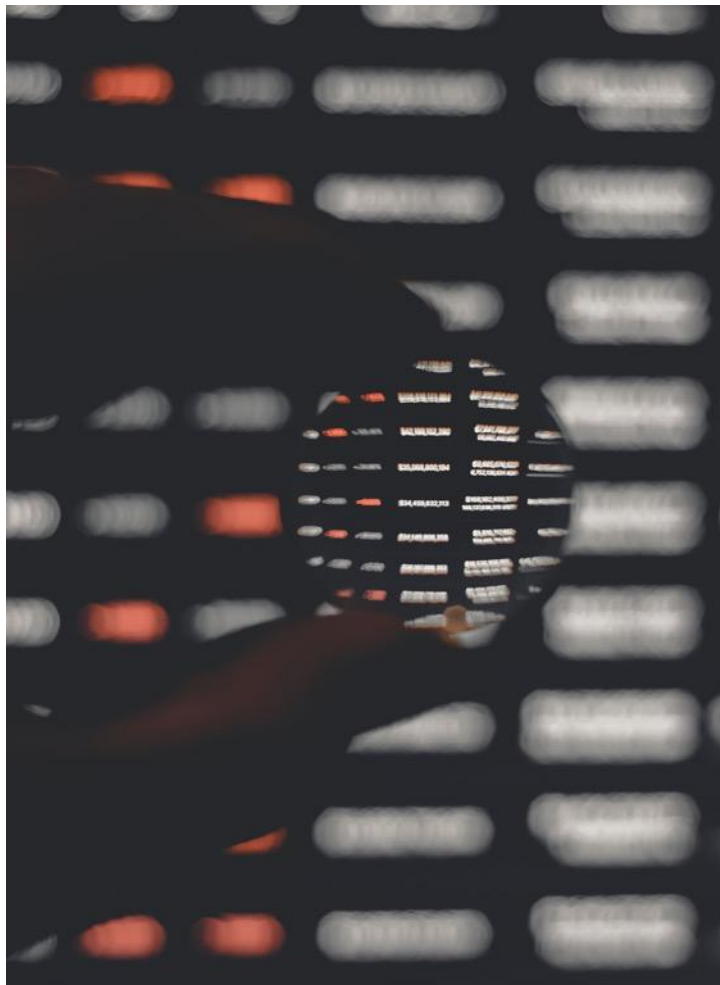
02 智能 / 按需而用

语音合成 TTS、声纹识别、语音识别 ASR、录音转文字智能质检、机器人知识库，标准 API 按需调用

03 高可用 / 大容量

稳定性：99.99%
CAPS：500
并发呼叫：1 万+
并发在线：10 万+





 **混合云** 本地部署 + 云

 **本地部署**

 **全云部署** 双云互备



安全方案 云盾



Security Scheme · Yundun

让云上，比云下更安全。



Call Center
Of Meiqia



选择云盾，让您的业务安全性如阿里巴巴一般



985万



每天防御超过 985 万次
暴力破解攻击

2000+次



每天抵御 2000 次以上
DDos攻击

8亿



每天防御超过 8 亿次
Web 攻击

47万



帮助用户修复 47 万高危
漏洞



检测

安全情报

大数据安全



先知



态势感知

先知（安全情报）平台提供私密的安全众测服务，可帮助企业全面实现业务漏洞及风险，按效果付费。企业加入先知（安全情报）平台后，可自主发布奖励计划，激励先知平台的安全专家来测试和提交企业自身网站或业务系统的漏洞，保证安全风险可以快速进行响应和修复，防止造成更大的业务损失。相比传统渗透测试，先知具有测试效率高、测试人员多、测试效果好、性价比高等优势。

防御

服务器安全

网络安全

业务安全

数据安全

安全服务

移动安全



安骑士



Ddos 高防 IP



反欺诈



加密服务



安全管家



移动安全



Web 应用防火墙



绿网



证书服务



深入了解需求
需求确定
产品数据配置或研发
系统培训、测试、上线

01



平台安全性演练
实时监控
运维报告分析管理

02



定期回访
新需求调研和建议收集
产品升级规划
定期系统培训

03



7 * 24 小时不间断服务
三对一 VIP 服务
系统免费升级、完善
技术创新

04

03

Part.03 / 客户成功案例



始创于 1837 年的宝洁公司，是世界最大的日用消费品公司之一，所经营的 300 多个品牌的产品畅销 160 多个国家和地区，其中包括织物及家居护理、美发美容、婴儿及家庭护理、健康护理、食品及饮料等。

宝洁（中国）

业务核心需求：

1. 消费者通过电话、邮件、微信公众号渠道反馈的问题集中在一个管理系统处理，自动匹配宝洁不同产品对应客服，帮助消费者解决售后问题
2. 处理过程中与宝洁其他业务支撑系统数据打通，实时获取、推送数据（仓储、物流、质检系统等）

产品解决方案：

1. 私有化部署
2. 在线客服系统+工单系统+呼入



中国石油化工集团有限公司，简称“中国石化”或“中石化”，是1998年7月国家在原中国石油化工总公司基础上重组成立的特大型石油石化企业集团，是国务院国资委直属的副部级中央企业。

中国石化

业务核心需求：

1. 多渠道整合的客服平台，有手机端客服工作台，能快速回应客户咨询
2. 客户信息的留存和整合，包括聊天记录、客户资料等信息，为后续质检提高支持
3. 客户通过官方热线咨询，有语音导航提示，能正确转接到对应的客服人员

产品解决方案：

1. 智能客服系统+呼入



海尔集团（青岛）金融控股有限公司（简称“海尔金控”）是海尔集团实施网络化战略的支柱产业之一，构筑起了金融与产业共创共赢的生态平台，实现了更多利益攸关方在这个平台上共同创业、共享增值。

海尔云贷

业务核心需求：

1. 支持客服在一个平台查看更多与客户相关数据，不用来回切换系统提高服务效率
2. 对所有的服务数据进行层级归类，报表数据可以随时查看导出，为管理员质检作准备
3. 能够对接海尔内部 CRM

产品解决方案：

1. 客服人力外包
2. 智能客服系统+外呼+客服机器人

04

Part.04 / 美洽品牌介绍

美洽，一站式客户互动平台

致力于帮助企业与客户的在线沟通互动场景效率提升，并提供一体化服务营销解决方案，通过人工智能技术帮助企业精准获客、降本提效、提高用户体验。

目前，美洽服务企业用户已超过 **35 万家**，覆盖互联网软件、教育培训、医疗、电子商务、金融、生活服务和房地产等行业领域。

连接客户，亲密无间

9年

产品沉淀

35万+

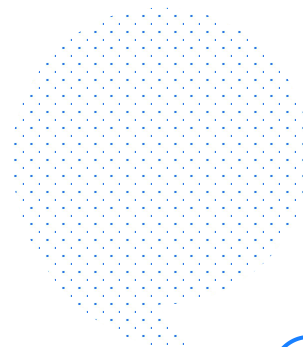
企业用户

165万+

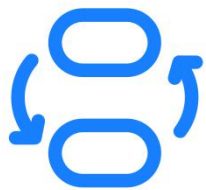
客服账号

100亿

年消息收发量

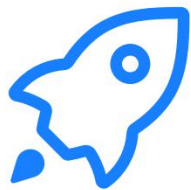


- 2013 / 美洽第一版上线，是市面上唯一支持移动网页的在线客服软件
- 2014 / 05 / 美洽成立独立公司，专注于为在线客服领域提供企业服务
- 2014 / 07 / 美洽新版发布，奠定互联网时代客服软件新标准
- 2015 / 05 / 美洽获全球移动互联网大会 G-Startup 最佳商业前景奖
- 2015 / 美洽获得来自阿尔法公社的天使轮投资，晨兴资本和 IVP 的 \$5M A 轮投资并加入群英会
- 2016 / 入选“创业邦2016中国成长企业100强”和“2016年度企业服务领域最具投资价值公司TOP50（IT桔子）”
- 2017 / 入选“2017国内最值得关注的SaaS创业项目TOP20”
- 2020 / 荣获“2020新经济之王最具影响力企业”
- 2021 / 荣获成都市高新区“瞪羚企业”称号



极速接入

全渠道一键集成
3 分钟完成网站代码部署
无需下载，注册即用
操作简单，上手容易



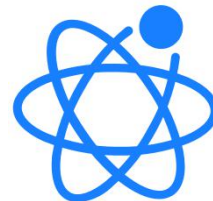
流畅体验

功能合一，称心趁手
工作台个性自定义
专属操作体验，追求效率
企业内部高效沟通与协作



灵活便捷

开放 API 接口
多个机器人协作，个性化支持
widget 高度自定义
iframe 嵌入，服务数据双向同步



技术支撑

多年技术积累沉淀更稳定
顶级技术团队支撑
7 * 24小时全渠道智能服务
美洽专业客户服务团队





专业服务支持

美洽专业客户成功团队，7*24 服务支持，急速响应；企业专属服务经理贴心指导，VIP 客户 3v1 服务群

全面保障机制

7*24 小时服务保障，提供全流程/多渠道服务支持，为每一家企业提供专业的产品服务

客户成功体系

全行业专业知识沉淀，创新技术发展，以客户成功为导向，实时了解客户需求，帮助客户提升全生命周期价值整体

提升核心竞争

企业服务成长培训，业内成功企业业务创新交流，市场品牌论坛交流，为企业持续提供客户成长服务



01

分集群部署，数据完整隔离

- 支持企业使用接口将客户姓名、手机、邮箱和自定义信息传递给美洽
- 传输的数据与美洽后端系统完全隔离，只经内网传输，完全规避安全风险

03

安全防护机制

- AI 智能防护复杂攻击，自动适配
- DJCP 公安部网络安全等级保护
- Tbps 级别防护能力，应对流量攻击

02

敏感信息加密

- 美洽提供类银行级别的用户敏感信息安全验证机制，所有敏感信息在用户端通过安全控件输入，并直接提交给后端企业接口进行验证、核对
- 客服人员不会接触用户的敏感信息，只会收到身份验证的结果

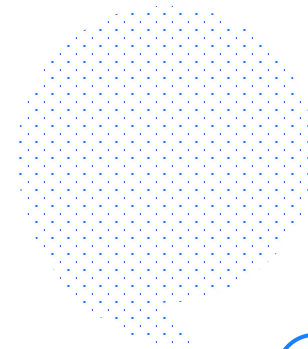
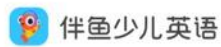
04

系统安全机制

- 全程支持 SSL 加密安全连接，杜绝信息传输过程中被监听破解
- 高级别加密算法，对传输的信息进行加密



超过 350,000 家企业正在使用美洽





Thanks

成都美洽网络科技有限公司版权所有

