现有12356心理援助热线基础功能清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **功能模块** | **功能描述** |
| **1** | 呼入呼出及远程  坐席 | 支持呼入和呼出功能，支持远程坐席操作。 |
| **2** | 录音与存储 | 支持录音、监听、质检、下载和存储功能。 |
| **3** | 报表统计 | 支持报表统计功能，涵盖多种数据统计。 |
| **4** | IVR语音导航 | 支持IVR语音导航及按键选择功能。 |
| **5** | 归属地接入 | 支持按归属地接入方式接入热线。 |
| **6** | 用户信息管理 | 支持用户信息资料管理。 |
| **7** | 知识库管理 | 支持知识库功能，便于客服人员查询和使用。 |

12356智能改造内容清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **系统** | **功能** | **功能描述** |
| 1 | 话  务  系  统 | 软交换平台 | 话务系统底层功能，通过软件来实现基于VoIP 的PBX 功能；呼叫控制和处理功能；认证与授权功能；信令协议功能 |
| 2 | CTI服务 | 话务系统核心服务功能。它将电话交换系统和计算机系统有机地结合起来，充分利用交换机话路交换功能和计算机系统数据处理功能 |
| 3 | IVR服务 | 提供热线自动语音导航，能为用户提供更专业而灵活的交互语音应答服务，提供7×24小时的不间断服务，能够随时应答用户的呼叫并提供相应服务，功能包含：Web可视化配置；工作时间设置；多接入号码管理；无限层多时段IVR；多按键设置；播报工号管理；放音次数和结束处理。 |
| 4 | 智能话务分配服务ACD | 提高接线效率和质量的多种方式话务分配管理。支持多种分配策略管理，平均分配，顺序振铃，优先级，群振 |
| 5 | 话务监控 | 排队监控、技能组监控、坐席监控 |
| **序号** | **系统** | **功能** | **功能描述** |
| 6 | 话  务  系  统 | 外呼服务 | 外呼服务支持预览外呼、预测外呼，为热线回访、问卷调查等提供服务能力 |
| 7 | 录音服务 | 录音系统采用纯软件方式录音。实时录音功能；延迟录音功能；录音查询；录音播放；录音下载；纯软录音；录音存放目录格式自定义；录音编码设置；录音存储管理 |
| 8 | 软电话控件 | 通过软电话控件可在坐席工作台中直接进行签入、签出、示忙、示闲、呼出、挂断、保持、转走、静音、三方、呼出等电话操作。 |
| 9 | 技能组管理 | 根据职能定义技能组，群众来电可进入不同的技能组，功能包含：技能组管理；技能组切换秒级生效，技能组切换查询 |
| 10 | 黑白名单管理 | 支持骚扰电话的标注并进入黑名单。来电时，如果来电号码是黑名单里的号码，系统播放警告提示音并挂机。黑名单管理；黑名单语音提示；黑名单呼叫记录查询。白名单管理可以在市民来电时自动识别重要来电，将其直接转接相关专有特殊坐席代表。白名单管理；白名单排队数实时提示；白名单信息弹窗提醒；白名单排队话路接听；白名单呼叫记录查询 |
| **序号** | **系统** | **功能** | **功能描述** |
| 11 | 话  务  系  统 | 语音文件管理 | 为了对不同应用系统之间的语音文件进行区分和管理，系统支持对不同业务应用的语音文件进行统一管理，方便管理员统一配置，减少工作量 |
| 12 | 挂机满意度 | 挂机提示对客服人员进行满意度评价。支持设置满意度选项，例如 非常满意、满意、不满意 |
| 13 | 通讯录管理 | 通过设置不同的通讯录，坐席可直接在多媒体客服工作台中对通讯录内的联系人进行拨打电话。内部通讯录；外部通讯录；通讯录部门管理 |
| 14 | 系统设置 | 部门管理；语音文件；区域管理；用户管理；角色管理；经办单位工作日设置；系统参数；日志查询；系统告警；事件类型设置；工单打印模板设置；办理期限设置；在线客服敏感词设置；在线客服设置；转接字冠设置；受理方式设置 |
| 15 | 工  单  系  统 | 登记受理 | 支持来电弹屏，显示受理界面，受理界面按要求进行配置 |
| 16 | 工单办结 | 咨询类工单在电话结束后即可进行办结操作，完成该条工单。 |
| 17 | 历史记录 | 若用户此前拨打过热线，再次拨打时工单登记右侧会显示历史工单记录 |
| **序号** | **系统** | **功能** | **功能描述** |
| 18 | 工  单  系  统 | 知识库集成 | 坐席可在工单登记页面使用知识库搜索功能 |
| 19 | 综合查询 | 支持按照工单编号、时间、坐席工号、受理方式进行查询，支持自定义查询条件 |
| 20 | 知  识  库 | 知识库管理 | 可新增知识，设置知识的分类和公开范围，可对知识进行查看、编辑、删除操作，支持知识搜索和导出。 |
| 21 | 分类管理 | 以树状图的形式展示知识分类，可进行分类的新增、编辑、删除操作。 |
| 22 | 知识库查询 | 可对知识库内的知识进行搜索查看。 |
| 23 | 坐  席  助  手 | 实时转写 | 在来电通话时会自动转写用户和坐席双方的通话内容，支持15路语音转写 |
| 24 | 要素提取 | 在通话过程中，自动采集来电用户数据。 |
| 25 | 辅助填单 | 通过通话内容的实时转写，基于实体识别和系统内置模型生成推荐问题类型分类，结合提取的工单要素辅助坐席快速填单 |
| 26 | 智能体 | 模型管理 | 支持模型的上传、部署、更新与删除操作，可根据实际业务需求和数据变化，灵活引入新的模型，适配不同业务场景需求。 |
| **序号** | **系统** | **功能** | **功能描述** |
| 27 | 智  能  体 | 模型类别管理 | 负责对平台内的智能模型进行分类组织和管理。通过合理划分模型类别，如分类模型、实体模型等，方便模型的查找、调用和维护。 |
| 28 | 实体识别模型 | 实体识别模型精准解析文本 、语言，识别实体类别与位置，例如姓名、地址等信息。 |
| 29 | 统  计  报  表 | 接通率统计 | 对呼入人工服务数、呼入接通数、平均每天呼入人工服务数、接通率进行统计 |
| 30 | 坐席工作量统计 | 对坐席姓名、部门、受理工单个数，工作时长、示忙次数、示忙时长、呼入次数、呼入接通次数、呼出次数进行统计 |
| 31 | 工单类别统计 | 按照工单的业务类型统计工单信息 |
| 32 | 系  统  对  接 | 对接12355、110、119、120、12345等热线 | 支持五方通话，支持与110、119、120、12345话务互转，支持12355和12356热线间的工单互转 |
| 33 | 对接12355平台 | 支持12355和12356两个平台之间相关数据的共享和查询 |
| 34 | 云存储 | 云存储服务 | 云存储支撑服务平台运行 |
| 35 | 链路资源 | 语音专线 | 支持SIP语音接入，满足30路并发，20M带宽，省级用 |
| **序号** | **系统** | **功能** | **功能描述** |
| 36 | 链路资源 | 数据专线 | 各地市到省的数据专线，20M带宽 |
| 37 | 项目部署 | 按要求实施、部署、调试，并进行专业化培训。 | |
| 38 | 项目运维 | 提供一年的免费运维，固定周期性巡检，提供无限次的远程培训和相关咨询工作。 | |