



MMCC™ 多媒體客服中心系統

MMCC™多媒體客服中心系統為支援多媒體功能服務，結合通信雲架構運算，提供各企業多公司共用單一平台之新世代IP客服中心系統解決方案。

翱騰所自行研發之iMATRIX™平台，是以具有擴展網路與分佈式處理概念的XML訊息技術，提供優質的容錯能力、具擴展性與故障轉移(HA)備援等功能之MMCC™應用軟體。MMCC™透過標準化的iMATRIX™介接各模組，可快速整合社群媒體等各種新興的多媒體渠道。MMCC™不僅包含整套IP客服中心系統必需具備之IP-PBX，ACD，IVR，CTI，錄音，外撥等基本架構功能，還可提供各功能的MMCC™應用軟體模組。經由IP網絡協同運作，各模組可靈活配置，以極具彈性之擴充功能，滿足客戶架構設計需求，包含:小型單一自有客服中心建置、私有雲、公有雲、混合雲等。

IP-PBX

MMCC™提供以SIP為基礎之IP-PBX功能。

▶ 外部連接市話線路

- ISDN PRI / BRI 路由器，類比電話線路 (FXO)
- 經由SBC的網路數位外線(SIP Trunk)
- 直接接入的網路數位外線 (支援FUSION IP 服務)
- 可設定撥出外線通數與接聽外線通數
- 設定各外線的外撥顯示號碼

▶ 分機SIP電話

- Panasonic KX-HDV系列
- Panasonic KX-UT系列
- Polycom SoundPoint IP系列
- Yealink T2 系列
- 其他符合RFC 3261 *的SIP軟/硬體電話*
*沒有提供 iCare™客戶端連接 (3PCC)。

▶ 通話控制功能

- 基本功能：撥號，重撥，接聽，掛斷，拒接來電，回撥（來電紀錄回撥），保留，靜音，轉接諮詢，盲轉，會議，自動轉接，前置碼(指定外撥顯示號碼撥號)，電話簿群組，分機群組（同時呼叫，依序呼叫），接聽群組（代理接聽）*
*根據所使用的分機電話的類型，有些功能可能無法支援。
- iCare™客戶端協同功能：錄音（手動），監聽，耳語，介入，監聽錄音**
**除基本功能外需再搭配整合 (3PCC) 協定的iCare™客戶端。
- DID功能：客戶撥打指定代表號進線時，可設定直接轉至指定分機

▶ 撥號對應表

- DID路由：進線時，根據發話者號碼（或發話者號碼的局碼，如03開始之號碼）和來電號碼（或來電號碼的局部號碼，如03-5348-XXXX）的條件，派送至所指定的分機號碼或流程代碼(IVR流程)
- DOD路由：外撥時，根據外撥顯示號碼（或外撥顯示號碼的局部號碼，如80XX的分機號碼）和外撥號碼（或所外撥號碼的局部號碼，如以010開始之號碼）的條件，經由指定的外線外撥

▶ 來電黑名單：拒絕接聽顯示私人號碼或黑名單內的來電號碼

▶ 限制撥號名單：限制撥打名單中的電話號碼

▶ 話務權限：依各分機號碼、使用ID之權限制撥打電話類型（分機，區域，長途電話，手機，國際電話）

IVR

MMCC提供高品質之IVR（自動語音系統）功能。

▶ iScript™：具拖曳與下拉式功能之繪圖式IVR流程製作工具

▶ 內建完整的編輯工具模組

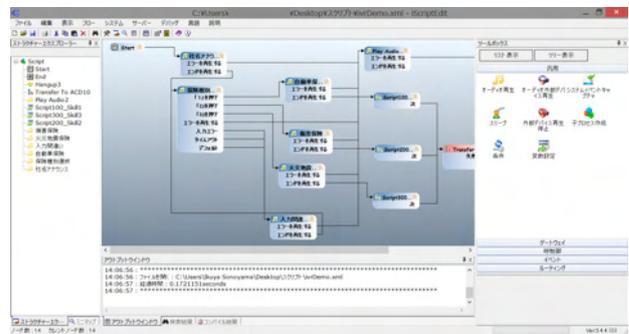
▶ 內建外部資訊連接工具

▶ 內建IVR流程線上監控和除錯

▶ 支持標準 .WAV格式音檔

▶ IVR通話錄音功能

▶ 依據MRCPv2支援整合文字轉語音（TTS）



ACD

MMCC具備依各技能（工作類別），以進階的ACD（Automatic Call Distribution）自動話務分配之功能。

▶ 多媒體進線等候

▶ 設定各種進線分配選擇

- LAITF（依平均等待最長的值機人員之順序分配）
- LARTF（依平均休息最長的值機人員之順序分配）
- LASTF（依平均服務時間最少的值機人員之順序分配）
- LSTF（依服務時間最短的值機人員之順序分配）
- LRTF（依休息最長的值機人員之順序分配）
- LSLF（依低技能等級優先的值機人員之順序分配）
- LIF（依等待最長的值機人員之順序分配）
- LSCF（依服務通數最少的值機人員之順序分配）
- HSLF（依高技能等級優先的值機人員之順序分配）
- Random（隨機分配）
- HSLF + LIF（依高技能等級優先+等待最長優先的值機人員之順序分配）
- HSLF + LSCF（依高技能等級優先+服務通數最少優先的值機人員之順序分配）

▶ 設定綜合分配策略

▶ 設定備份技能

▶ 指定自動彈出視窗(Pop-up)之URL

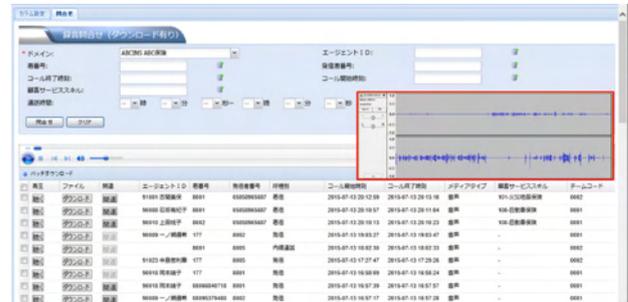
▶ 設定進線時技能通知的語音撥放

- ▶ 透過多語言編輯功能提供客製化介面顯示
- ▶ 系統安控報表 (iConsole™系統登錄，資料變更等記錄)

錄音系統

MMCC™具備支援多媒體之錄音功能。

- ▶ 多媒體錄音
- ▶ Wav .mp3格式錄音
- ▶ 錄音加密
- ▶ 錄音評分和評價功能
- ▶ 控管錄音檔下載



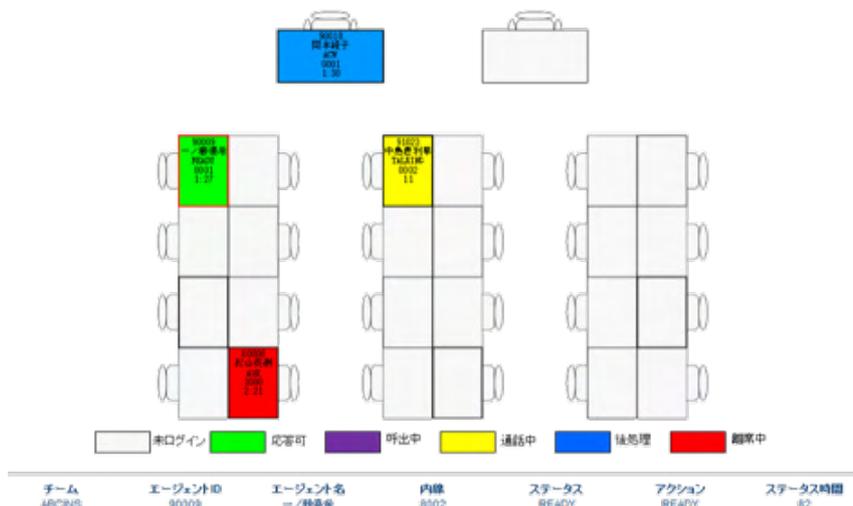
外撥

MMCC™提供諸如電話行銷、催收業務、市場調查等外撥業務需求之自動化、行銷活動管理等外撥服務功能。

- ▶ 多種外撥方式 (預測，計畫，預覽)
- ▶ 電話撥通後自動撥放指定音檔
- ▶ 整合已認證Gateway (AudioCodes Mediant 1000B / 2000)，檢視未接來電、FAX、CPD (call progress tone) 撥號訊號結果檢測，取得Q.850 (掛斷原因) Code
- ▶ 電話行銷活動定義
- ▶ 電話行銷話術腳本編輯工具
- ▶ 匯入撥號名單 (CSV格式)
- ▶ 黑名單
- ▶ 外撥報表

iMap™專員監控工具

MMCC™提供可同步顯示客服中心座位分佈圖上專員值機狀態之即時監控管理功能。



CTI業務應用整合

- ▶ 將MMCC™所收集之資訊（發話者號碼，來電號碼，專員ID，技能等）附加於URL參數（查詢字串）整合連結至業務應用程式之URL。
- ▶ 透過依JavaScript為根基的iCare™API，將各種功能整合至iCare™。
- ▶ 透過iScript™的各種工具（SQL，SOAP等），由IVR連結至業務應用整合之資料庫。

Salesforce連結

- ▶ iCare CP軟體電話功能（撥號、來電接聽、保留，轉接，狀態管理等）
- ▶ 點擊撥號
- ▶ 進線彈跳視窗



多媒體

MMCC™為支援連接各種多媒體之系統。

- ▶ LINE
- ▶ Facebook
- ▶ Twitter
- ▶ Web chat