

# 全程软件“电信能力”功能介绍

## 一、前言

### 全程一体化管理软件可以发“企业短信”，打“云电话”了！

随着互联网+在技术和企业推广普及，更多企业愿意采用云计算和SAAS软件服务。对企业单位而言，现在的人工成本越来越高，企业更愿意采用一些可以帮助企业提升业务能力，客户服务水平，内部管理效率，还可以减轻人工投入，简化人员操作和设备投入的软件服务。

互联网+时代，企业是不能再靠员工规模来赢得经营优势，而是靠技术、靠经营特点、靠智能机器人，一切能用机器来完成的工作都会逐渐由智能机器人来替代。

全程软件与中国电信双方强强联合，在全程一体化办公管理系统中整合入电信能力，依靠中国电信强大稳定的电信电话网络，为全程一体化软件客户提供了规范的商用模版短信，云端点对点电话，快速的电话会议和智能的云总机能力。

模版短信功能，规范的商用短信通道，提供了30多种格式模版，并结合全程一体化管理软件定制了针对性的软件模版，让你总能找到适合的模版发送短信。规范的商业短信通道到达率高，每条的短信签名体现了商业通道的严谨和可信。

云电话是电信能力与全程一体化软件的完美集成体现，是电话功能最新的网络化云端应用，一体化系统中电话号码鼠标点击即可拨号，来电弹屏功能，让服务人员第一时间查看来电客户信息，不同人员可以准确与客户沟通交流，及时处理客户事务，让客户来电处理有条不紊，高效有序。

快呼功能，一次可以呼叫3000个客户号码。批量对客户进行语音关怀，提高客户关怀效率，并可以根据客户按键进行回拨，让需要人工服务的客户在听完语音后可以与服务人员进行一对一交流。

全程电信功能，让企业不需要建立昂贵呼叫中心也能使用呼叫中心功能，可以建立话务人员坐席，分成坐席小组，按任务播发语音和接听回拨电话，回

拨的电话可以按IVR流程(Interactive Voice Response 互动式语音应答)进入设定的服务流程。用户利用IVR的服务流程设定，可以编辑出强大的电话自动服务系统。可以是用户一天24小时内都能得到电话咨询服务，提高服务质量，同时还可以减轻坐席代理人的负担，让服务人员可以有时间处理确定需要人工处理的呼叫。

全程软件自主开发的全程一体化办公管理软件，及系列化的软件产品《全程I-OA办公自动化软件》、《全程PM项目任务管理软件》、《全程CRM客户管理软件》、《全程HR人力资源管理软件》、《全程PES人才招聘储备软件》、《全程DRP进销存分销管理软件》，并依托全程研发支持中心这一完善的应用服务体系，可以帮您快捷地构建起高效的一体化的软件管理平台。

全程一体化办公管理系统采用最新网络技术，以积木结构、按需选配、自由组合为特点，让用户可以根据自身需要灵活选配，自己组装配置需要的软件和功能模块，实现统一的一体化办公管理软件平台。

## 二、模版短信

### 1.1 模版短信

模版短信服务因其“商业、准确、快捷”等优点一推出就得到企业用户的喜爱。日前因为短信群发应用的混乱，群发短信受到各方质疑和限值，从而使群发短信的到达率不足40%。从而使真正的企业短信也受到冲击和质疑，电信主管部门曾一度全面禁止的企业类短信的发送。现在全程软件同电信针对全程一体化企业管理软件需求而推出模版短信，能够让企业获得高质量的企业短信通道，避免的垃圾短信的屏蔽封锁，也实际解决了企业客户的短信需求。

全程软件模版短信是与全程一体化系统紧密结合的，本次推出的模版短信包括：验证码短信、会员服务通知类短信，通知续费类短信，会议邀请类短信，产品服务到期类短信共计有30多种格式。使企业在使用全程软件的同时还可以充分利用模版短信功能，来发布各种企业相关信息。系统可完成短信息群组

发送，如：客户联络、新产品通知、会议通知、紧急通知、产品到期提醒短信、会员祝福短信、以及接收工作情况工作流程通知短信等等，从而达到提高办公运营效率、降低办公成本的目的。

## 迅速、稳定电信企业短信通道

- 1□ **全网发送**: 电信企业通道, 提供全国全网发送, 速度快。
- 2□ **模版短信**: 验证码短信3秒极速到达, 模版短信到达率99.99%。
- 3□ **发送管理**: 直观易用, 真正实现“一看就会”的软件应用操作。
- 4□ **用户权限**: 可以进行用户的操作权限设置, 记录完整发送历史。
- 5□ **定时发送**: 对预先定制好的信息, 按定制的时间进行发送。
- 6□ **快速重发**: 当短信因某种原因不能成功发送时, 系统提供快速重发功能。
- 7□ **大数据整合**: 从一体化系统各个软件数据库中分析提取手机号码的组合搜索功能, 让你畅快地进行客户批量信息发送。
- 8□ **费用查询**: 提供多种清晰的费用消费分析、清单查询。

## 1.2 发送短信

**发送短信**

模板名称: 注册验证码

短信格式: 您本次的注册验证码【Value1】，在【Value2】分钟内输入有效。【Value3】

短信值: 【Value1】  
【Value2】  
【Value3】

短信内容: 您本次的注册验证码【Value1】，在【Value2】分钟内输入有效。【Value3】  
【全程软件】

共 25 个字符

**温馨提示:** 多个手机号码请使用半角逗号隔开，如 13500010001,18712345678，或每行一个号码。

手机号码:

- 1、发送时，需选择短信模版，填写短信格式中的变量值，即可发送秒到短信。
- 2、提供定时发送功能。
- 3、可以批量导入要发送的手机号码。
- 4 可以从系统中选择搜索号码。

### 1.3 系统数据组合搜索

**选择手机**

个人通讯录
  内部通讯录
  公用电话
  猎头库
  招聘库
  客户数据库

人才类别:  人才级别:   
 招聘状态:  性别:   
 适合职能:   行业:    
 现居住地:   学历:

- 1、从一体化系统各业务软件数据库中搜索手机号码。
- 2、内部员工，外部客户，招聘储备人才库，用短信

### 1.4 发信记录

发信记录

类型: --全部--    状态: --全部--    关键字:

|                          | 发信人 | 收信人 | 收信号码        | 信息内容   | 发送模式 | 状态   |
|--------------------------|-----|-----|-------------|--|------|------|
| <input type="checkbox"/> | 雷丽琴 |     | 13556161098 | 尊敬的1020, 在您生日来临之际, 祝您生日快乐, 心想事成。【全程软件】   | 立即发送 | 发送成功 |
| <input type="checkbox"/> | 雷丽琴 |     | 13602094905 | 尊敬的您好呀, 在您生日来临之际, 祝您生日快乐, 心想事成。【全程软件】  | 立即发送 | 发送成功 |
| <input type="checkbox"/> | 张英娜 |     | 15102145185 | 尊敬的客户经理: 您购买的DRP和CRM等功能即将到期, 请及时续费, 以免给您的使用造成不便!【全程软件】   | 立即发送 | 发送成功 |
| <input type="checkbox"/> | 王毅兴 | 萧敏怡 | 15802027817 | 萧敏怡: 您好! 欢迎您应聘本公司人事行政专员职位, 您的学识、经历给我们留下了良好的印象。为了彼此进一步了解, 请您于12月14日16时前来本公司参加面试, 届时请您带上简历准时到达。地址: 广州市越秀区东风东路745号东山紫园商务大厦612; 公交站: 东峻广场站、羊城晚报社站 地铁: 动物园站(5号线); | 一次   | 发送失败 |

1  清晰明确的发送历史记录。

2  有授权控制的删除功能, 可导出发送记录。

3  发送状态真实有效, 发送短信如果不成功, 可以点击重新发送

## 1.5 群发短信

群发短信
发送

模板名称: 群发短信

手机: 选择文件 | 未选择任何文件

下载 示例文件

尊敬的【Value1】感谢您致电【Value2】公司, 电话: 【Value3】全程软件

正文:

| 手机号码        | Value1 | Value2 | Value3 | Value4 | Value5 |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 13760866313 | ylh    |        |        |        |        |
| 13632621234 | ABC    |        |        |        |        |
| 1376086xxxx | ylh    |        |        |        |        |
| 1363262xxxx | ABC    |        |        |        |        |
| 1376086xxxx | ylh    |        |        |        |        |
| 1363262xxxx | ABC    |        |        |        |        |

1□ 有时我们需要对同一批客户做事务提醒, 如年底某公司对会员进行会员卡剩余金额和积分进行提醒。

2□ 将要发送的信息按“示例文件”excel格式进行整理, 然后上传, 选择适用的模版进行发送。

## 1.6 短信模版

格式短信

| 短信模板名称 | 模板ID  | 模板内容   |
|--------|-------|--|
| 注册验证码  | 10000 | 您本次的注册验证码【Value1】, 在【Value2】分钟内输入有效。   |
| 验证码    | 10001 | 您的验证码是【Value1】, 在【Value2】分钟内输入有效。【Value3】  |
| 手机绑定账号 | 10002 | 您正在使用【Value1】手机绑定账号功能, 验证码为: 【Value2】。【Value3】分钟内输入使用。【Value4】                             |
| 找回密码   | 10003 | 您正在使用【Value1】通过手机找回密码操作, 验证码为: 【Value2】, 请于【Value3】分钟内输入使用。【Value4】                        |
| 修改密码   | 10004 | Hi, 【Value1】。我是“【Value2】”。已将您在“【Value3】”的密码重置了, 您的新密码: 【Value4】。为了确保账户安全, 请登录修改密码。【Value5】 |
| 电话会议   | 10005 | 【Value1】邀请您在【Value2】参与电话会议。届时您会收到来自【Value3】的来电, 主题: 【Value4】                               |
| 加入组织   | 10006 | 【Value1】邀请您加入“【Value2】”组织, 登录账号: 【Value3】, 密码: 【Value4】。【Value5】                           |
| 添加帐号   | 10007 | Hi, 【Value1】。我是【Value2】, 已添加您到【Value3】, 您的账号: 【Value4】, 密码: 【Value5】。【Value6】              |
| 充值     | 10008 | 当前点数=【Value1】, 于【Value2】时间, 充值【Value3】元。【Value4】   |
| 群发短信   | 10103 | 尊敬的【Value1】感谢您致电【Value2】公司, 电话: 【Value3】   |

1□ 全部短信模版, 选择适用的模版发送。

2□ 根据系统需要, 短信模版还在不断增加中。

## 三、云电话

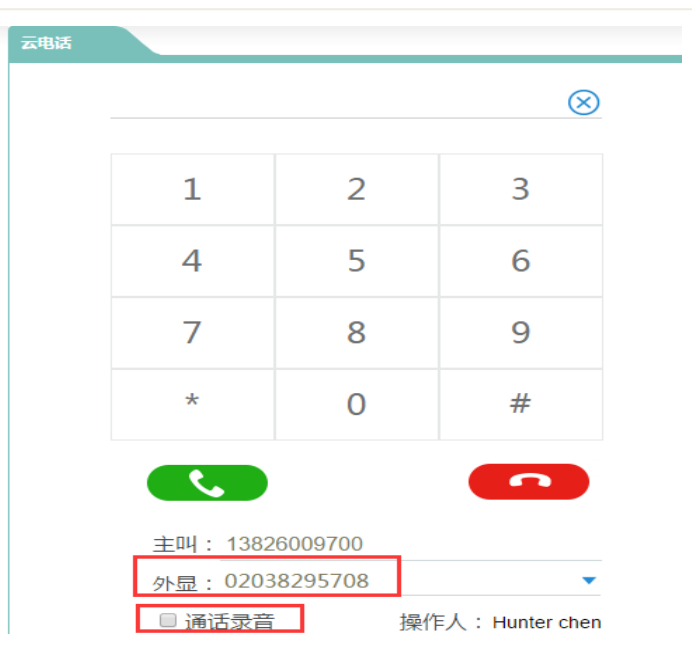
在没有云电话时，我们看到系统中的电话号码，需要通过电话，手机拨打才能接通对方与对方沟通，现在从网络上直接可以拨打到每一个直线电话或手机，云电话将互联网和电话网有效整合，让你通过网络接通实体线路电话。

在全程一体化管理软件中只要有电话号码的链接，都可以直接拨打电话，让沟通更畅快！

### 云端直拨电话，沟通更便捷！

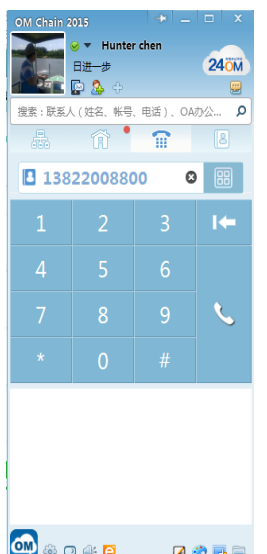
#### Web直拨

- 1□ Web端直拨双通电话，系统电信能力扣费，双方通号码均不扣费。
- 2□ 支持录音功能。
- 3□ 灵活的外显号码选择。



#### 客户端-电话功能

- 1□ 客户端直拨电话。
- 2□ 15方电话会议功能。
- 3□ 呼叫中心坐席值班功能。
- 4□ 历史通话日志。
- 5□ 云端录音管理。



## 最畅快的电话会议，一键发起电话会议！

### 电话会议

- 1  一键发起多人电话会议。
- 2  平台，桌面电话会议面板。
- 3  会议邀请欢迎词定义。
- 4  会议加入断线重连。
- 5  实体线路，音质最佳。
- 6  会议录音随时可查。

创建会议
历史会议

外显号码:

主持人号码:

会议欢迎词:  (最长70个字符)

会议录音:

电话会议显示主持人号码

添加
选择

| 名称 | 号码          | 状态  | 连通<br>(会议<br>中)                  | 挂断<br>(会议<br>中)                  | 删除                               |
|----|-------------|-----|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|    | 13828889990 | 未拨号 | <input type="button" value="📞"/> | <input type="button" value="📞"/> | <input type="button" value="✖"/> |
|    | 13788009900 | 未拨号 | <input type="button" value="📞"/> | <input type="button" value="📞"/> | <input type="button" value="✖"/> |
|    | 13899006677 | 未拨号 | <input type="button" value="📞"/> | <input type="button" value="📞"/> | <input type="button" value="✖"/> |

### 语音群呼

- 1  每批次3000号码的语音群呼能力。
- 2  支持系统数据库选号。
- 3  支持定时发送功能。
- 4  支持按键回拨、接听时长

任务发送
发送历史

任务名称:

群呼流程:

定时发送:  立即发送  定时发送

温馨提示: 多个手机号码请使用半角逗号隔开, 如13500010001, 18712345678; 或每行一个号码

发送号码:

同... 准确抓住

### 新建流程

流程名称:

群呼模式:  仅播放语音  播放语音+回拨设置  播放定时回拨设置

群呼语音:

群呼TTS文本:

备注:

回拨设置

接听号码:  号码:  语音留言:

重听:

是否录音:



## 自主控制的号码显示授权，清晰的消费明细

### 外显号码

- 1□ 外显号码状态核查。
- 2□ 外显号码内部授权。
- 3□ 通话录音设置。
- 4□ 外显号码让你自由控制外呼显示号码，客户回拨更方便。

| 电信号码        |    | 外显号码                |      | 新增          |                     |    |                              |       |
|-------------|----|---------------------|------|-------------|---------------------|----|------------------------------|-------|
| 外显号码        | 状态 | 申请日期                | 审核日期 | 操作人         | 操作时间                | 权限 | 授权人员                         | 录音设置  |
| 02038295708 | 通过 | 2015/11/24 18:45:15 |      | Hunter chen | 2015/11/27 16:57:55 | 授权 | 渠道部, 广州商务部, 总经理办, 技术支持, 商务中心 | 通话时选择 |
| 02037680018 | 通过 | 2015/11/24 18:44:33 |      | Hunter chen | 2015/11/27 16:57:23 | 授权 | 全程软件                         | 通话时选择 |
| 02037680028 | 通过 | 2015/11/24 18:44:03 |      | Hunter chen | 2015/11/27 16:58:07 | 授权 | 全程软件                         | 通话时选择 |
| 18927512402 | 通过 | 2015/11/24 18:43:07 |      | 杜桂香         | 2015/12/16 11:40:52 | 授权 | 杜桂香, 罗靖                      | 通话时选择 |

### 消费明细

- 1□ 计费账单清晰明确。
- 2□ 3个月话费清单随时可查。
- 3□ 支持账单类型，通话号码账单时间组合查询。
- 4□ 支持账单导出。

| 消费明细  |             |             |              |       |         |                     |
|-------|-------------|-------------|--------------|-------|---------|---------------------|
| 账单类型  | 全部          | 账单时间:       |              |       |         |                     |
| 电话号码: |             |             |              |       |         |                     |
| 账单类型  | 主叫号码        | 外显号码        | 被叫号码         | 时长/条数 | 消费金额(元) | 账单时间                |
| 短信话单  | 59528584254 | 59528584254 | 13808662436  | 1条    | 0.1     | 2015-12-17 10:47:17 |
| 短信话单  | 59528584254 | 59528584254 | 13808662408  | 1条    | 0.1     | 2015-12-17 10:47:15 |
| 短信话单  | 59528584254 | 59528584254 | 13802952751  | 1条    | 0.1     | 2015-12-17 10:47:15 |
| 点击拨号  | 15919318031 | 18927512402 | 13580451005  | 1分6秒  | 0.24    | 2015-12-16 18:40:47 |
| 点击拨号  | 15919318031 | 18927512402 | 013702912419 | 1分0秒  | 0.12    | 2015-12-16 17:54:00 |
| 点击拨号  | 15800311413 | 2037680018  | 02160340513  | 7秒    | 0.12    | 2015-12-16 16:04:36 |

## 四、云快呼

传统呼叫中心的投资昂贵巨大，云快呼可以实现企业群呼语音过来，呼呼叫回拨流程设置，叫坐席设置。支持电话录音和文本语音播发。

云快呼操作界面一览：



一个快呼界面可以同发语音和短信，操作“快”，用起来“爽”！

快呼模式
保存 关闭

名称: OM工作平台推广-带网址

快呼类型:  仅播放语音  播放语音定时回拨  播放语音+回拨坐席组

语音:  语音文件 商务顾问-品牌网 ▼  文本语音

坐席组: 广州坐席组 ▼ 查看

备注:

录音:

操作人: Hunter chen      操作时间: 2016-02-19 12:45:32

支持仅播发语音，播完回拨，定时回拨，可以回拨个人手机或坐席组。

坐席组
保存 关闭

坐席组名: 成都坐席组 启用:

来电接听顺序:  顺序循环  随机

坐席成员: 选择

| 序号 | 名称  | 部门职位                         | 值班电话        | 操作 |
|----|-----|------------------------------|-------------|----|
| 1  | 欧玲艳 | 全程软件->总经办->成都全程->成都商务部->商务顾问 | 13550087719 | ✘  |
| 2  | 余厚明 | 全程软件->总经办->成都全程->成都商务部->商务助理 | 15882348470 | ✘  |

温馨提示: 拖动排序

坐席组设置，再多的回拨电话也能接到。

云计算-智慧办公！

Transense全程软件 全程云办公

全程官方<http://www.eqccd.com>

在线办公<http://www.24om.com>