易寶動力資訊有限公司
EPRO TechSoft Ltd.

LINKING PEOPLE,
CONNECTING BUSINESS

专业联系、创建商机

proEPRO
易 宝 加

易宝加® (proEPRO®)全渠道客户联络中心解决方案

易宝加 ® 全渠道客户联络中心解决方案提供从系统开发，定制培训到持续技术支援和维护的综合服务，通过一站式解决方案，满足您所有的联络中心服务需求并与您的客户建立永久具有价值的联系。

关于易宝加 ®

易宝凭藉二十多年运营及管理联络中心所累积的宝贵经验自行开发的易宝加 ® 系统，是一套能满足日新月异的市场，配合多媒体联络渠道的综合性联络中心系统。

易宝加 ® 采用软交换技术，系统全面融合语音、智能机器人、邮件、微信、在线客服、视频接入等多样化的客户联络渠道，是目前市场上功能最完善的联络中心解决方案之一。

易宝加 ® 联络中心系统已成功安装于国内及香港等地众多不同行业、不同规模的联络中心上，每日为客户提供稳健、可靠、无缝的服务。

易宝加 ® 系统的云端平台提供应用程序开发接口 (API)，可便于客户集成到现有系统，大大提高了系统的灵活性。在竞争日趋白热化的商业社会环境中，单单拥有一个独立完善的客户联络中心平台或会有不足之时，只要结合易宝加 ® 系统于其他解决方案内，定会有倍增的业务效益。

01

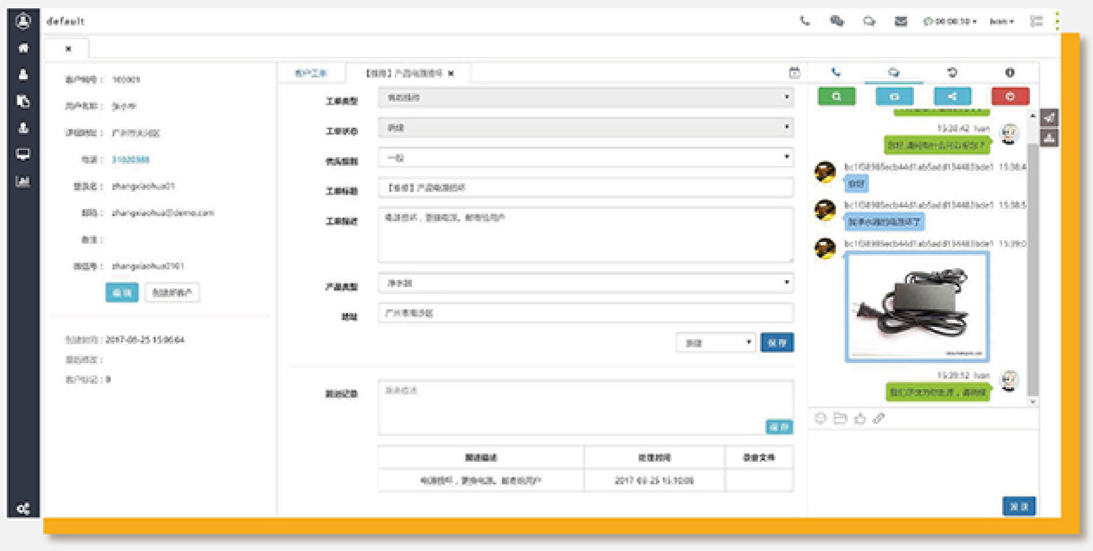
全渠道呼入呼出

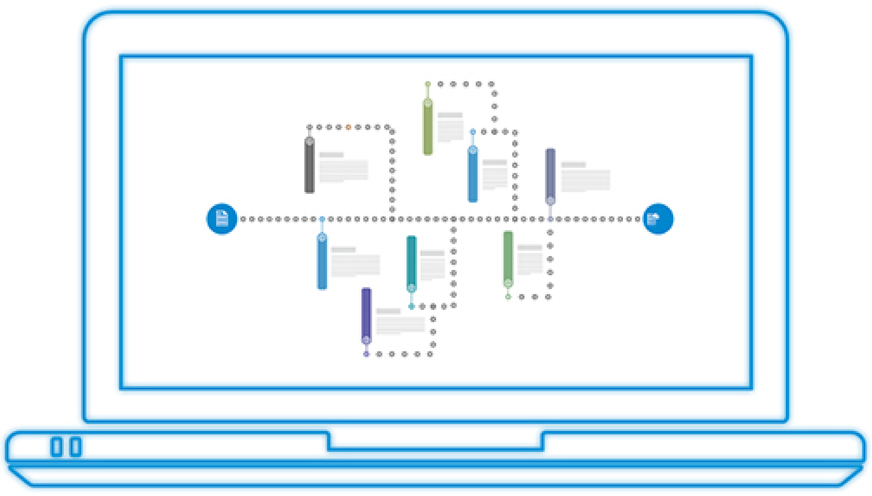
- 统一处理服务请求并开启服务流程从而达到生产力最大限度提高
- 支持电话，微信，在线客服，移动设备APP，电子邮件，短信，传真接入

02

统一客户信息管理

- 智能识别用户身份，全渠道来电弹屏，统一视图展现
- 整合互动记录（聊天记录、电话录音、邮件、短信往来、工单记录等）





03

工单系统

- 一键跨部门工单流转
- 自定义字段，满足企业个性化流程
- 全面的统计报表，帮助管理者优化服务流程
- 可视化编辑

智能机器人客服

7X24服务永不离线，让沟通随时随地

智能服务引导，客户自助解决问题

智能分派

基于话务员技能分派

随机分配、空闲时间分配、地理路由分配、

历史咨询分配

智能质检系统

支持对通话录音，在线客服聊天记录进行质检

智能分词，敏感字识别

可自定义质检评分标准

实时监控系统

话务员工作状态

服务通话量，排队情况，

通话过程监听，强插，私语

预拨号系统

系统根据话务员工作效率，外呼话务数据，

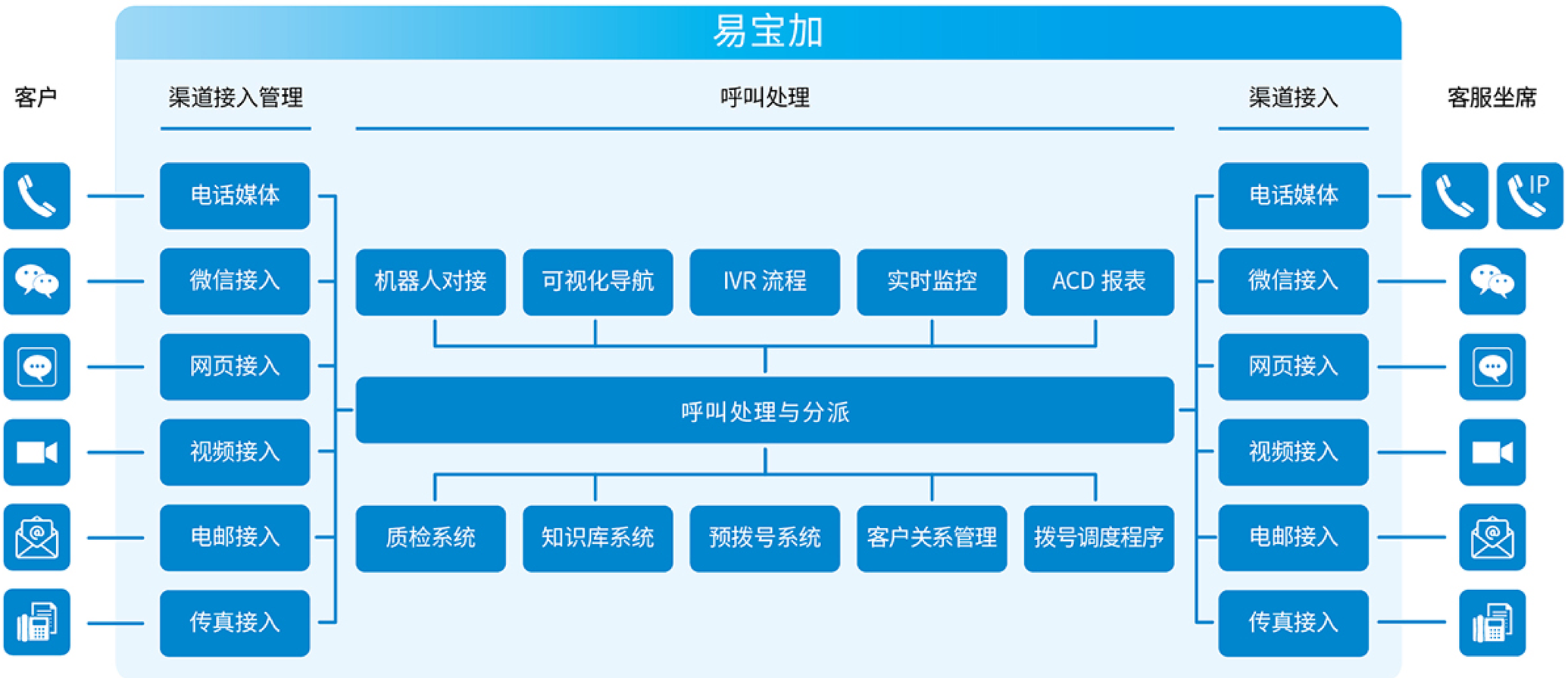
动态预测，提高生产效率

报表数据分析

话务员绩效报表

业务数据统计分析报表

支持自定义数据报表



CORPORATE PROFILE
公司简介

易宝动力资讯有限公司，为易宝集团之全资附属公司，是享誉业界的全渠道客户联络中心解决方案供应商，致力为香港、中国内地及亚太取不同行业的客户提供高效、可靠的专业培训、顾问服务、外包服务及 IT 技术支持等服务。

目前，我们在中国管理三个呼叫中心并提供每天 24 小时全天候的普通话、粤语、英语，西班牙语和其它外语服务。

易宝拥有 20 多年各种行业的联络中心管理和运营经验，通过提供高度灵活和优质的培训、顾问服务从而以满足客户的独特需求 . 并通过改进流程和性能提升客户的联络中心业务表现。

一直以来，易宝都坚守「专业联系 . 创建商机」的企业使命，以全方位的客户联络中心实战经验以及资深的管理团队助力中港两地不同的政府部门及商业机构提升其核心竞争力，打造卓越的业务表现，易宝的服务表现得到多方客户的支持及高度认可。

易宝动力资讯有限公司

香港九龙湾宏照道39号企业广场三期29楼2903室

电话：+852 2151 8223

电邮：info@eprotechsoft.com

网站：www.eprotechsoft.com

广州润宝信息科技有限公司

中国广州市南沙区广兴路广兴横街1号B栋2A、3A

电话：86-20-3907-2318

电邮：info@eproinfo.com.cn

网站：www.eproinfo.com.cn

广州浚峰网络技术有限公司

中国广州市荔湾区西华路134号广州中小企业创新科技园创新楼5楼

电话：86-20-3102-0388

电邮：info@eprotel.com.cn

网站：www.eprotel.com.cn

免责声明

本手册中的资料仅为一般公众认知而提供，所发布资料在可能范围内均为准确。易宝动力资讯有限公司不会就与本手册中的资料有关的任何风险承担任何责任。除非另有表明，所有载于本手册中的图像及内容均属易宝动力资讯有限公司所有。未经易宝动力资讯有限公司的明文批准，任何人不得擅自使用或转载。

版权所有©2017易宝动力资讯有限公司保留一切权利。未经易宝动力资讯有限公司书面同意，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本手册内容的部份或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明

EPRO易宝、易宝动力资讯有限公司 EPRO TechSoft Ltd.、proEPRO 易宝加 是易宝集团和易宝动力资讯有限公司的商标或者注册商标。在本手册中以及本手册描述的产品中，出现的其他商标、产品名称、服务名称以及公司名称，由易宝集团和易宝动力资讯有限公司拥有。

EPRO易宝

易宝动力资讯有限公司
EPRO TechSoft Ltd.
易宝集团成员

proEPRO
易 宝 加