

亿迅政务服务热线智能客服软件使用说明

一、用户及应用需求描述

本产品涉及用户主要分为公众及企事业单位、热线管理机构、热线承办职能部门单位、政府决策层。

各用户需求具体如下：

➤ 公众及企事业单位

- 1) 提供覆盖政府管理区域内的民生类咨询、行政效能投诉、消费维权申诉、经济违法举报及建议等一站式政府服务；
- 2) 提供 7*24 小时 12345 语音呼入人工受理服务；
- 3) 除了传统语音渠道外，还可通过微信等渠道自助查询知识及填写相关诉求信息。

➤ 热线管理机构

- 1) 话务管理：负责话务员日常排班、考勤、绩效、培训工作，不定期招聘动态平衡话务员团队，并且不断优化日常运营流程；
- 2) 知识库梳理：采集、审核、梳理、更新各职能部门的业务知识；
- 3) 工单管理职责：支撑连接热线承办单位，并提供分转、回退、反馈、监察、查询、统计等多项功能。根据工单办理时限要求，提供显示红黄绿等不同紧急程度的功能，监督工单的运行情况；
- 4) 工作汇报：定期整理热线运营汇报材料，包括民生类情况、话务运营类情况、各承办单位业务处理情况及考核排名情况。

➤ 热线承办单位（职能局）

- 1) 业务处理：根据诉求受理单办理时限要求，在规定时限内完成对诉求业务单进行查询、承接、处理、分转、反馈等；
- 2) 知识库更新：完善对应承办部门的知识库系统的内容。

➤ 政府决策层

- 1) 业务平台通过建立政府与各职能部门及下级单位相关领导与群众沟通互动的渠道，拉近领导与群众的距离，为党的群众路线提供一个有效直接的平台。
- 2) 业务平台通过热线运营数据统计分析民生热点问题，为各级领导掌握热点难

点、优化机构联动、支撑行政决策等工作提供决策辅助

二、主要产品功能描述

(1) 全媒体接入系统：整合 12345 电话、网站、微信、APP、在线客服等线上线下服务渠道，实现全媒体统一接入，跨渠道服务接续协同，优化市民用户体验，有效发挥互联网渠道高并发优势，引导市民群众更多地通过互联网渠道反映诉求，实现话务分流。

(2) 业务受理系统：支撑热线坐席人员快捷受理登记市民诉求形成工单，并通过工单实现市民诉求的分派、会办、处理、复核等业务流转，完成市民诉求工单的办理。同时支持催办、追加、撤单、延时申请等子流程业务处理，以及满意度回访、退回重办等质量与业务闭环处理。

(3) 政务知识库系统：建立政务知识体系，提升知识采编、搜索应用效果，同时通过查无纠错、迭代更新的知识运营机制促进知识点内容质量和时效的不断优化，更好地支撑 12345 热线提供准确、有效的政务咨询应答服务，功能包括：知识采编、知识发布、知识搜索、知识运营等。

(4) 效能监察系统：对热线诉求工单流转办理的全流程进行期限监察，通过监督预警、督办考核等方式建设效能监察综合考核评价指标体系，有效推动落实 12345 市民诉求的办理效率和效果。

(5) 智能+应用系统：有助于实现对工作质效的管控，提供智能客服、智能工单、智能回访、智能质检、智能坐席辅助等智能化服务，实现智能化质效管理，以更好地适应新形势发展，满足多元化、智能化需求。