

## 外呼系统完成的情况

产品名称	外呼系统完成的情况
公司名称	杭州黑斑马信息技术有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	杭州市滨江区长河街道滨和路1174号2层（托管：0043号）（注册地址）
联系电话	13386531520

## 产品详情

买家对电话机器人软、硬件具有所有权。另外，从电话机器人系统的架构来区分，可以分为硬交换、软交换。硬交换：核心硬件采用多媒体交换机、语音卡

等，核心通讯采用专业的DSP硬件芯片来交换检查数据包，通过硬件芯片内置驱动程序交换数据包，这种包交换方式是通过硬件层面来实现的。软交换：硬件采用网关，软件底

层代码采用国外开源程序（SoftSwitch、Asterisk），通过二次开发而成，核心通讯的处理（语音传输、格式的转换、协议的转换、呼叫控制等）都是通过纯软件来实现。企业

电话机器人系统需要的基本功能：1、自动分配来电话务量，保证客户电话的醉高接入率；2、软电话功能：示忙 / 示闲，主叫、被叫号码显示，来话保持、来话转移，呼出 / 内

部呼叫，全忙指示，久不应答，监听，拦截，强拆，会议电话等；3、自动弹屏功能：呼入、呼出都可以实现自动弹屏功能；4、客户资料管理：包括客户基本信息、消费资料、

服务记录等；5、客户联络管理：回访历史、咨询历史、投诉历史；6、FAQ知识库管理：自定义FAQ知识库，可模糊查询定位；7、工单流管理：对于需要处理的工作制定工单，转

交相关部门处理；工单处理完成的情况：处理的人员（包括服务站）、时间、完成情况，反馈到电话机器人；呼叫中心进行客户调查，进行评估。实现全闭环管理；8、呼出问卷

生成器：根据需要自己配置问卷；