

okcc呼叫系统注册机搭配vos3000使用

产品名称	okcc呼叫系统注册机搭配vos3000使用
公司名称	广西中乾柯生物科技有限责任公司
价格	60.00/件
规格参数	
公司地址	南宁市科园大道68号软件园二期16号楼813、814号（注册地址）
联系电话	15676131458

产品详情

一个呼叫中心由哪些组件组成的？PSTN（Public Switched Telephone Network，公共交换网络）：通讯公司提供的网络。

PBX（Private Branch Exchange，用户级交换机）：即通讯公司安装在企业内部的局端用户级交换机，整个呼叫中心的出入口设备。

CTI（Computer Telephony Integration，计算机集成）：操作PBX与坐席端的互联调度系统。

ACD（Automatic Call Distribution，自动分配）：也称排队机，更确切地说它是呼叫中心整个前台接入系统逻辑功能的描述，把接入的呼叫转接到正确的座席员桌前。

IVR（Interactive Voice Response，互动/交互式语音应答）：根据用户的输入以及播放语音提示，完成用户的语音业务操作。

TSR（Telephone Service Representative，服务代表/坐席）：即各种人员终端。

数据库，存储呼叫中心数据的设备

录音服务器，存储呼叫中心的通话录音文件

业务服务器，自有业务系统服务器

CTILink，一般是双绞线，用于将 信号输入到CTI服务器。

WebCall：网页呼叫中心处理系统，一般用户对呼叫中心进行管理，也可作为坐席软件存在。

IP远端坐席：用于银行等大型企业，这种企业在全国各地都有分支机构，这些分支机构之间相互拨打如果通过局端，则会无形中加大公司的成本，而且也不能用于用户呼入后的转接。IP远端坐席是将 连接到互联网上，这样通话就是通过互联网，而不是通过通讯公司，不存在通讯费用。也可称为：网络 。

呼叫中心系统架构怎样划分？呼叫中心系统的主要模块，可以分为模块：

语音板卡 语音板卡在前面已经提到过在此系统中这里代表物理层。

CTI 计算机 集成系统。在此系统中，我们将本应该独立出来的IVR（交互式自动语音应答系统）与ACD（自动呼叫分配）都统一放到CTI服务中，主要是考虑到基于板卡的呼叫中心本身并不能胜任大型的呼叫中心（200坐席以上就非常麻烦了），没有必要再独立出来增加系统的复杂度。

管理系统 主要对系统的IVR流程进行设计、中继线号码进行配置等。配置系统配置系统，主要对系统运行的环境进行配置，如数据库连接、系统初始化等。

工单服务 工单服务，用于提交、修改、查看工单信息。

坐席服务 用于提供TCP接口给坐席客户端进行坐席的签入签出等功能实现，并且将坐席的状态向上报告给CTI的ACD模块。

报表服务 用于提供WCF接口给坐席客户端进行通话记录查询、接听率查询等功能实现。

客户关系服务（CRM）用于提供WCF接口给坐席客户端进行客户资料调取、录入等功能实现。

终端 即话务耳机或者手摘 。

坐席客户端 坐席员用的客户端系统。

