

呼叫中心系统电话中间件是什么，呼叫中心系统电话中间件的作用

产品名称	呼叫中心系统电话中间件是什么，呼叫中心系统电话中间件的作用
公司名称	广东叁友科技股份有限公司
价格	699.00/件
规格参数	品牌:科大讯飞生态企业广东叁友 独立部署:支持 所在地:广州市黄埔区科学大道111号301-E、301-F
公司地址	广州市黄埔区科学大道111号301-E、301-F
联系电话	4009699112 18024024224

产品详情

呼叫中心系统是很多企业都会应用的服务工具，是企业联通客户的重要渠道。呼叫中心系统释放的信号也代表着企业，也是企业的形象展示平台。我们一般了解的呼叫中心系统分为硬件和软件两部分，硬件部分就是服务器，交换机，电脑和麦克等，软件方面就是指应用软件和电话中间件。今天我们将主要介绍电话中间件，看看它是什么，在呼叫中心系统里面有着什么样的作用。

呼叫中心系统电话中间件是什么？

中间件顾名思义就是中间起连接枢纽的作用，其主要连接的就是呼叫中心系统各项功能及客户关系管理。同时也被称为CTI中间件，电话语音中间件，呼叫中心系统开发包，呼叫中心系统SDK，呼叫中心系统二次开发工具。

电话中间件可以用于电话语言系统的开发，可以说是软件开发商集成商的好搭档。我们常见的电话中间件的运用包括了电话语音通知，语音验证码，电话支付，云电话服务，还有呼叫中心系统等等。

电话中间件在呼叫中心系统中的作用：

1、提高系统稳定性

呼叫中心系统的应用有一个基本准则，就是系统的稳定性，如果任意替换中间件，就会让系统处于非常不稳定的状态，只有使用专业的电话中间件才能达到电信级的稳定性。所以，呼叫中心系统必须由电话中间件作用枢纽。

2、降低项目成本

电话交换也是可以开发重新写代码，测试上线的，但是这样就会增加开发成本，且难度大、周期长，后期的维护也是非常不容易，会让整个系统的造价上升，如果使用中间件产品，因为是已经开发好的软件，成熟稳定，人力成本将大幅降低。

3、节省开发时间

呼叫中心系统中间件将电话交换设备底层完全屏蔽，开发者只需关注自身的业务，可节省大量的开发时间去进行其他功能点的攻克，成就更有个性的呼叫中心系统。

叁友股份在呼叫中心中间件通讯领域已经深耕十余年，有着广泛的用户群体。其针对电话AI推出的中间件，与讯飞产品配合，已经在消防、供热、机场等重要领域得到使用，将有力推进传统呼叫中心AI升级改造工作。