

专业向企业提供呼叫中心系统产品

产品名称	专业向企业提供呼叫中心系统产品
公司名称	天津远时通信技术有限公司
价格	36000.00/套
规格参数	品牌:远时
公司地址	中国 天津市河西区 天津市河西区郁江道17号（陈塘科技商务区）
联系电话	86 022 4006556625

产品详情

品牌 远时

融合网络架构

l基于先进的ngn融合网络架构，实现现有多种网络（固定，移动，ngn，3g-324m等）和媒体（音视频）的接入。

l无缝接入ngn/ims网络，网关实现多种电路网络到sip的转换，核心呼叫中心平台则无需修改。

ngcc分层的呼叫中心架构

全面的呼叫平台产品解决方案

功能全面的呼叫中心平台

I支持传真、电邮、短信、彩信等多媒体接入和统一分配统一路由

I多种排队和坐席分配策略

- ∅ 可根据比例、时间、地域、等候时长、坐席技能/任务量、客户信息等因素为用户排队和分配坐席
- ∅ 技能组、用户数据、历史数据、主叫用户区域、客户等级等多种路由方式

I支持来电弹屏

- ∅ 坐席界面与第三方系统对接

I自动服务与人工接听相结合

- ∅ 自动服务用于自助服务、产品宣传等目的
- ∅ 人工服务用于咨询、处理投诉等目的

I具备多种外呼功能

- ∅ 用于投诉反馈、回访、催缴、市场调查等
- ∅ 可预约外呼，支持预览式、渐进式、预测式等多种外呼方式

I支持语音识别与合成（通过集成第三方tts与asr工具）

I丰富的外围业务插件，电话条控件、ivr-sce、数据库接入、soa支持、vxml

I用户与坐席之间、坐席与专家席之间的会议桥

I可靠的录音记录和存储技术，支持录音文件与业务系统跟随，保障录音文件不丢失

I完善的报表功能和多种图形显示方式

呼叫平台的报表与监控程序（质检席）

I多级报表

- ∅ 运营商统计
- ∅ 按企业统计
- ∅ 按技能组统计
- ∅ 按座席统计

I运营商

- ∅ 话务量（呼入、呼出、整体）、ivr、排队

I企业

- ∅ 话务量（呼入、呼出、整体）、ivr、呼损、服务水平
- ∅ 按技能组统计（呼叫信息、排队信息、服务水平、座席工作信息）
- ∅ 座席工作信息

I班长

- ∅ 座席工作信息
- ∅ 服务水平
- ∅ 话务量

多级运营管理平台

- ∅ 支持任意多个的虚拟呼叫中心
- ∅ 企业私有编码方案

- ∅ 企业自我管理门户
- ∅ 企业自由的应用系统
- ∅ 企业私有数据维护

先进的视频呼叫中心解决方案

l可无缝的扩展到视频呼叫中心、视频ivr

- ∅ 呼叫平台采用ngn/sip方式，媒体与信令独立，核心平台无需修改
- ∅ 前端通过3g-324m网关即可接入3g视频
- ∅ 通过检测信令中的媒体信息，可以实现普通呼叫中心和视频呼叫中心混合组网

l动态的实时视频生成技术（ wtv ， ptv ）

- ∅ web2video ， picture2video ， content2video下一代视频呼叫中心的 ” tts ” 技术
- ∅ 在服务过程中座席可将数据和内容通过视频的方式推送给客户
- ∅ 基于视频的自动交互式服务（ ivvr ） ， 可提供动态菜单 ， 可将数据库中查询结果通过视频动态的展现给用户

视频呼叫中心组网

呼叫中心性能测试组网图

整个系统结构图如下：

