人工座席呼叫中心系统产品

产品名称	人工座席呼叫中心系统产品
公司名称	天津远时通信技术有限公司
价格	30000.00/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

（一）产品概述

crossmedia是天津远时推出的新一代的融合媒体业务级中间件，帮助客户快速实现基于电路交换/ip语音、短信、电邮、3g视频等媒体的增值服务平台和各类呼叫中心系统。

（二）中间件设计思路

q支持主流信令、应用媒体，实现“ 全接口、全信令、全媒体 ”的企业通信基础设施。

qcti技术与crm理念的完美融合，通过call center的互动渠道，提供“ 服务请求 ”-->“ 业务处理 ”-->“ 主动服务 ”的闭环crm流程管理。

q以“ 客户为中心 ”的基础数据底层设计，为运营、分析crm奠定坚实的数据基础。

q提供与企业现有系统（oa、erp、业务支撑系统）的多种整合方案，包括界面层、应用层、数据层、流程层。

q基于b/s架构开发的应用软件，界面友好，方便部署，维护简单。应用软件支持系统平台的平滑无缝升级。

（三）crossmedia呼叫中间件覆盖的领域

（四）整体解决方案

（五）网络架构

描述：

pisx1000/4000通过中继接口连接到座席分流器，分流器出来模拟线连接到坐席话机。

p提供分布式的ip远程坐席。可用将分支机构工作人员也纳入到呼叫中心里。中心和坐席员直接通过voip技术实现话路互通。

p提供ip的移动专家坐席，专家用笔记本电脑可用在家里、在宾馆随时上网接入到中心，直接用声卡作为通话终端与客户进行交流。

（六）crossmedia中间件支持的操作系统及硬件列表

q操作系统

linux内核2.6及以上版本

q数据库列表

oracle8.1.7及以上、mysql5.0及以上

q交换设备硬件列表

毅航可编程交换机isx1000/4000、

excel csp1000/2000可编程交换机、

dialogic系列板卡、三汇系列语音卡。

（七）crossmedia中间件支持的开发工具/语言

（八）话务智能路由分配

acd子系统采用双矩阵结构设计，可支持多种媒体通道统一路由排队，多种分组策略，由实时服务总线的支持，软acd的效率得到保证。

q引导方式：根据中继号码分组、根据被叫号码分组、根据用户按键选择分组、根据时间分组、根据企业信息分组；

q排队方式：先入先出排队、客户优先级排队

q分配方式：线性分配、轮询分配、最长等待时间分配、座席技能分配、座席呼叫量平均分配、ivr定制分配、根据企业信息分配、直接座席分配。

（九）ivr快速定制

q真正开放式ivr定制，用于呼叫中心业务及自动语音应答业务的生成，流程定制轻松完成。

qivr流程在线编辑、在线更新及二次开发功能。

qivr流程编辑器系统专注于简洁性，高效性，可扩展性。抛弃了纷繁的连线拖拽图形模块，也不试图强推一个专门的脚本语言。根据不同客户的不同的需求，自定义灵活多样、功能丰富的ivr业务应用。

（十）ivr流程编辑器截图

（十一）人工座席软电话

q坐席软电话功能以ocx形式提供接口，以无界面的模式出现，并提供丰富的二次开发接口。

q用户可以方便地贴放或悬浮在任何业务平台上，协助座席轻松完成各种座席电话操作。支持vb、vc、powerbuilder、delphi、ie等第三方开发环境。

（十二）人工座席软电话功能

（十三）在线监听及插话

（十四）录音档查询及播放

（十五）实时监控

（十六）话务报表统计

ø -每日各时段客户的平均等候时间及通话数ø -每位客服人员每日的平均通话时间通话数、外拨电话趋向ø -服务群组的总通话数、平均通话时间、外拨电话趋向ø -进线电话挂断报告ø -等候时间比较报告

需要了解更详细的内容请登录www.yswise.com.cn下载。