

IVR呼叫中心

产品名称	IVR呼叫中心
公司名称	北京网讯兆通科技有限公司
价格	3500.00/授权
规格参数	品牌:北京网讯兆通 型号:vsion8.0 性质:自建
公司地址	北京市海淀区上地十街1号院1号楼15层1508室（注册地址）
联系电话	010-82176301 18600864762

产品详情

一、什么是ivr？

ivr（interactive voice response）即交互式语音应答，是一种功能强大的电话自动服务系统。它用预先录制或tts文本转语音技术合成的语音进行自动应答的系统，提供一种为客户进行菜单导航的功能，主要应用呼叫中心系统中。是呼叫中心的一个重要组成部分，在呼叫过程中起着不可替代的作用，为呼叫中心和用户都提供了极大的方便。

二、ivr的主要功能特点

1、全天候自动化

ivr提供7×24小时服务。顾客可随时通过按键或语音选择，向企业主机输入信息，自助得到多种服务，使业务代表有更多的时间服务于有特别要求的顾客。

2、并发处理

ivr可同时处理多路来电，再加上遇忙自动处理流程，会极大降低顾客听到忙音或途中放弃的概率，提高顾客满意程度。

3、灵活性

ivr系统可同时运行多个不同应用，例如她可同时为企业内部人员或企业客户提供完全相互独立的信息系统应用。当她处理一路来话时，通过询问一些相关信息，如内部id，供应商id，代理商id等等，就可以自动选择应该启动哪个应用系统。

4、智能化

ivr的设计从各个方面照顾好来电客户。在呼叫分配上，既可按照最优算法自动分配，也可根据用户指示处理呼叫。在将来电最终转接到人工坐席之前，找出最适宜的路由转移呼叫，也就是找出最适宜的业务代表来接听电话。特定客户可安排专人接听；优先照顾重要客户，尽量缩短其等候时间。

5、高效

ivr的文本与语音合成技术，以事先录制好的清晰、圆润的音声为顾客服务。ivr的多语种支持可根据不同要求用不同语言播放语音提示或咨询信息。

三、网讯兆通ivr系统介绍

网讯兆通公司自主研发的交互式语音应答系统，能为用户提供专业而灵活的交互语音应答服务，它可以7*24小时的不间断随时应答用户的呼叫并进行相应服务，具有语音导航、信息查询、语音信箱等基础的业务功能，集成业界领先的tts语音处理技术。网讯兆通公司提供的自主语音查询系统，自带完善的图形化流程开发工具和tts语音合成工具，利用可视化的业务工具能灵活生成各种所需流程、语音文件

四、网讯兆通ivr系统常用功能

- 1、支持多种接入方式：支持模拟线呼出、一号信令(ss1)呼出、数字一号信令(isdn)呼出、七号信令(ss7)呼出、pbx呼出、voip呼出等。
- 2、支持多电话用户同时接入
- 3、支持多种数据库：oracle、sybase、sql server、access、excel、txt等等，提供数据库连接和测试接口
- 4、支持语音流程可视化定制，
- 5、支持来电显示
- 6、支持多种语言
- 7、支持录放音、tts(文本转语音)、动态文件播放
- 8、支持语音信箱功能
- 9、支持功能菜单选择，电话数字输入
- 10、支持电话坐席，电脑坐席及专家坐席
- 11、支持传真、外呼、电话转移、电话会议功能
- 12、支持程序运算功能
- 13、支持数据库sql语句设置，数据库存储过程定制
- 14、支持网络通信
- 15、支持短信
- 16、话务查询及统计，支持按多种条件查询及统计话务量，可打印，导出数据

17、业务查询及统计，支持按多种条件查询及统计业务，可打印，导出数据

18、自动应答 用户通过语音提示和选择按键实现与ctivr系统的交互，系统支持多种按键方式，实现用户按键选择的连拨/速拨功能以及用户输入id号或密码的识别。在多级语音导航菜单中，支持使用快捷键一次直接进入任意深度的菜单。语音播放（可中断放音和不可中断放音）。

19、数据库查询 ctivr系统可以通过标准的odbc和ado接口与各种大型数据库通信，快速实现存取数据。支持远程（wan）或本地网络（lan）上的数据库系统访问。可通过服务程序直接完成数据进行操作（增加、删除、修改、查询记录）

20、提供录音编辑功能 支持多语种语音播报。

21、个人密码验证（可选）为了保护用户的个人隐私，ctivr支持来自座席转移的个人密码验证，由坐席人员与用户组成会议方式，验证成功后，可再转回座席。

22、语音识别及文本报读（可选） ctivr支持先进的tts技术和asr技术，可以实现自动语音识别以及文语转换，可以智能地向用户播报任意组合的数据。

23、事件功能 能够在流程中自定义事件并捆绑与流程按键操作之中，支持各类事件编写及调用（如存储过程，函数，包，socketapi）；每个流程启用时，流程的属性存放于系统中，根据用户交互式的应答，自动加载事件。常用的事件如：密码获取或修改| 资料查询获取| 业务操作调用等等。