

将山科技 大唐高鸿SS3000-C呼叫中心平台

产品名称	将山科技 大唐高鸿SS3000-C呼叫中心平台
公司名称	山东将山网络科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	品牌:大唐高鸿 型号:SS3000-C 产地:北京
公司地址	济南历城区唐冶街道1678号深蓝时光4-410室
联系电话	15318818386

产品详情

大唐高鸿呼叫中心系统结构上分为业务支撑层、呼叫控制层、信息接入层。

1. “业务支撑层”通过呼叫控制层提供的API呼叫控制接口，实现具体应用功能模块。IVR（自动语音应答），ACD（人工坐席排队），REC（数字录音），Conf（语音会议），FAX（传真），DB（数据库），E-mail（邮件），SMS（短信），TTS（文本转语音），信息到达提醒，知识库，工单生成/流转，坐席监管，黑名单，排班表，数据统计，报表生成等功能模块。

值得一提的是话务平台业务软件的功能仅仅是应用层面的部分应用功能，结合今后不断变化的语音通讯需求，业务支撑层还可以实现与企业类似“OA”、“CRM”等业务软件的整合，最终实现通过桌面软件控制语音的目的。同时系统在多信息渠道方面还可进一步集成，如：短信、邮件、传真、留言邮箱等。

2. “呼叫控制层”指呼叫中心解决方案的核心组件SS3000-C软交换。

3. “信息接入层”通过PSTN（MG3000-T）、短信、邮件、留言、WEB CALL等信息通讯手段，使传统的语音呼叫中心便捷的扩展为多媒体的呼叫中心。