

# 电销机器人代理接入和分配功能

产品名称	电销机器人代理接入和分配功能
公司名称	杭州黑斑马信息技术有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	杭州市滨江区长河街道滨和路1174号2层（托管：0043号）（注册地址）
联系电话	13386531520

## 产品详情

从功能层面上讲，排队机一般只有比较简单的会话接入和分配功能；而交换机增加ACD功能后，能够提供全面的呼入、呼出管理和呼叫分配功能。过去自动呼叫分配只是针对于电s话，随着呼叫中心中对呼叫概念的扩充，现在已经包括传统电s话呼叫、传真呼叫、网页文本交谈、IP电s话等等。通过软件ACD可以将各种呼叫进行统一排队和分配，包括定义优先级队列、根据技能分配与选择路由等等。二、CTI服务器计算机电s话集成（CTI）服务器是连接交换机和计算机/计算机网络系统的zui重要的设备

是呼叫中心系统的核心。其主要作用是使交换机和计算机系统实现信息共享，以及传送、转发、管理呼叫相关的数据。根据呼叫者、呼叫类别、客户服务等级，呼叫所处的时间段和呼叫中心的通话状况等来选择呼叫路由和更新数据库。另一方面，CTI服务器屏蔽了交换机与计算机之间复杂的通信协议，向上提供统一的编程接口，使开发人员能够方便地开发呼叫中心的各类应用。CTI技术在呼叫中心中的典型应用包括：客户信息屏幕弹出功能、个性化的呼叫路由功能、拨号控制功能、预拨功能等。三、交互式语音应答IVR交互式语音应答系统，又被称作IVR系统，是企业为客户提供的自助服务的主要设备，目前已得到广泛使用。呼叫中心IVR系统采用用户导向的语音目录，根据客户选择（主要通过电s话键盘按键）完成相应的命令执行，所以在某种层面上可以说是通过电s话机的按键控制计算机。通过在IVR后端连接数据库，IVR系统能为客户提供动态的，实时信息。IVR系统作为企业客户服务的前端，可引导客户到达指定的业务代表，使客户得到及时，准确的服务。除此以外，呼叫中心系统涉及到的技术还有CT中间件、语音合成与识别、录音监控等。基于软件的服务模块有Web功能、文本交谈系统