



德视伟业HWD-U1930X融合呼叫中心

德视伟业HWD融合呼叫中心是代表呼叫中心行业新技术潮流的第五代IP融合分布式呼叫中心。采用了最新的IP内核一体化设计，无须外挂任何其他设备即可实现大容量的电话呼入/呼出处理、坐席转接，签入签出等传统呼叫中心的所有功能，同时还提供具备的VOIP远程坐席、来电智能分配、自动易用的IVR系统，质检系统，电话录音、电话会议、语音信箱、通话报表、自动外呼、即时消息、CRM客户关系管理等高端系统功能，以极高的性价比，为政府和企业用户提供了强大的功能和丰富的应用。它独特的语音、数据两网合一结构，对降低呼叫中心的部署成本，实现语音、数据的和谐匹配使用，降低分布式呼叫中心的异地通话成本，以及实现呼叫中心外部WEB访问起到决定性作用，丰富的融合能力，支持音频、视频、文字、文件、传真、邮件、短信等系统融合通信。灵活的可配置性、多功能性、稳定性，是其它传统IP呼叫中心系统不能比拟的。

关键特性

➤ 语音业务

客户通过手机和固定电话与呼叫中心坐席进行通话。系统提供多种路由和排队的处理策略，保证路由到最适合的坐席。坐席在客户通话的过程中，需要另外发起一个(咨询或讨论)，可以用保持，静音，在咨询或讨论结束后，对呼叫取保持，取消静音，恢复通话。

坐席可以设置多种状态，例如示忙，示闲，请求休息，签入、签出等工作状态。坐席服务过程中如果遇到无法独立解决的问题时，可以通过内部呼叫，内部求助，三方通话，通话转接方式求助其他坐席，共同参与与解决客户问题。系统具备先进的电话交换机功能，可以把客户的办公分机全部接入系统，或与现有的电话交换机组网实现呼叫中心与企业办公分机无缝连接。实现办公分机录音，漫游到各个分机进行登录。

➤ 外呼业务

坐席可以通过点击拨号或自动外呼方式，对客户进行主动回访或营销操作方式，提升客户体验。

➤ 录音业务

对客户的语音业务进行录音，以方便记录客户与坐席通话用于事后回放。主要用户坐席服务质检考核对服务人员进行满意评价，作为坐席重要绩效考核。

➤ 自动IVR

客户使用话机拨打呼叫中心自助服务接入码，按照语音提示进行自助业务办理。呼叫中心接收客户输入的按键选择，如省份证，电话号码，密码，日期，时间和答案等业务信息;呼叫已进行自助服务流程后，可以转坐席进行人工服务，也支持从人工服务转移自助服务流程。质检业务。

呼叫中心支持对坐席开展质检操作，即质检员可以对坐席的通话进行监听，插入等操作;支持语音实时纸件和语音事后质检等多种质检方式。

➤ 监控业务

系统的监控功能可分为三大类：

数据监控：系统提供系统内存在的实时通话状态监控。

语音监控：每个坐席可实现全时呼入呼出录音服务，同时班长坐席可在线监听所辖队列中坐席人员的通话情况。

质检坐席状态：每个坐席的状态可分为就绪、公事暂休、私事暂休、整理、外拨工作、代接电话、自定义等，不同的坐席状态代表坐席目前的工作情形，班长可查看管辖队列中所有坐席人员的工作状态并可强制将坐席状态改变。质检员在督导模式下，能够说话给坐席，客户听不到，但是质检员可以听到客户和坐席的谈话。

➤ 通话结束后评分

客户提供坐席接听来电即将结束后，主动提示邀请用户进行坐席人员的满意度评分，点击满意度评分后，坐席侧挂线，继续接听下一个用户来电，用户侧则按语音提示给予评分。每一个坐席的评分结果都将记入报表汇总。

➤ 通话报表

呼叫中心系统提供完整强大的呼叫中心语音情况报表服务，报表内容主要分为：呼入：呼入总数、通话数、放弃数、接通率、放弃率、总时长、最长时长、最短时长、平均时长。呼出：呼出总数、通话数、总时长、最长时长、最短时长、平均时长。

➤ 灵活的时段排班

呼叫中心系统支持不同时段执行不同任务功能，时段可分为多段：上班时间、下班时间、休息时间、节假日调休安排；不同的时间段可播放不同的自助语音服务，或转入不同的目标任务，休息时间可自动呼转值班坐席和手机或语音信箱。

➤ 灵活的来电排队路由

HWD呼叫中心系统可按来电号码自动查询当前号码归属地，按来电号码分配至号码所在地坐席服务，如号码所在地没有远程坐席，可将来电分配至与该地区最相近地区(需提前设置规则)或重新分配至总部队列。

➤ 传真短信服务

呼叫中心系统提供完整的传真解决方案，可实现传统传真机到传真机服务，同时也可实现mail到传真机/传真机到Mail服务。

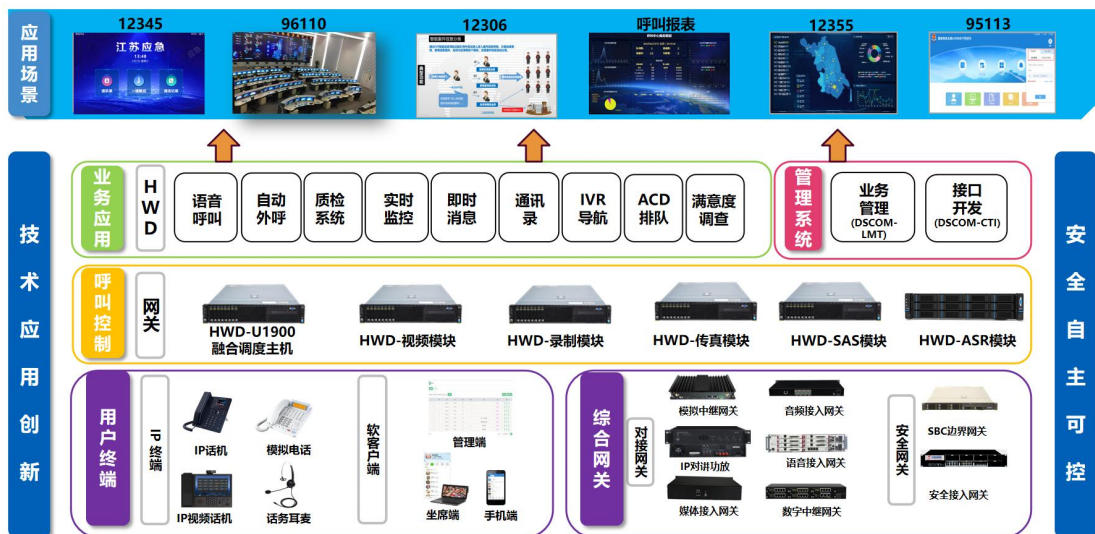
短信服务商:呼叫中心系统提供与SP服务商的短信程序对接接口。

➤ 新功能

系统采用第五代呼叫中心部署技术---IP融合分布式呼叫中心技术，可将语音通过网络传送到另一端后还原语音信号，达到通话的目的，这样在进行多方通话，多方会议或点对点面培训时，可实现本地与外地远程坐席通话沟通零话费，大大节约呼叫中心运营成本。同时实现语音、视频、图片、消息、数据等富媒体功能，大幅提升沟通效率。

系统架构图

HWD-U1930X集成了南京德视伟业自主研发的呼叫中心系统、中间件、CRM应用模块、报表模块，融合通信，ACD排队、音视频录制、报表系统、质检系统、监控系统、外呼系统、报警系统一体，在一台服务器上即可完整实现呼叫中心的所有功能应用，充分体现了一体化、IP化的优势和灵活快速部署特点。系统特别优化的呼叫中心底层，能够确保在持续浪涌式的呼入高峰期，快速有效的进行电话排队和智能分配，创新的冗余热备机制，可确保系统在遇到重大故障时，做无缝自动切换。提供多种开发接口，方便进行二次开发和集成，为客户提供更加个性化的解决方案。



系统亮点



HWD-U1930X呼叫中心采用TaiShan200信创服务器

自主可控

- 基于华为鲲鹏处理器、高性能计算和数据库、HWD通信软件等应用高效加速，旨在满足通信系统多样性计算、绿色计算的需求。

软件体系自主可控：

- 操作系统：银河麒麟高系统V10 数据库：oceanbase
- 应用软件：德视伟业自研语音引擎+呼叫中心应用软件

稳定可靠

双机热备，实时接续，可实现秒级切换。

双电源备份，可接入两路电源，避免断电影响通信。

双磁盘备份，数据同时写入两块磁盘，保障数据安全。

性能强大

单机最大支持**2000坐席**注册容量，**CAPS≥300**，支持最多360方电话会议，处于业界先进水平。

业务丰富

支持各类呼叫中心业务：座席分组/系统接口、ACD排队，平均分配/优先分配/智能路由、语音导航,IVR可视化配置/流程即时生效、录音管理,全座席录音/在线查听/在线下载、座席软件,来电弹屏/外拨/点击拨号、通话统计,电话来去电统计/未接来电

配置灵活

可以根据用户需求选配外置板卡进行扩展，可灵活配置FXS、FXO、E1接口。

兼容性强

支持SIP、MGCP、H.248等宽带IP中继对接以及PRI、Q.SIG、R2、SS7等窄带数字中继信令，可以与主流通讯设备实现对接。支持G.711,G.729,G.723,G.722等通用语音编解码。



南京德视伟业软件技术有限公司

地址：南京市玄武区洪武北路188号 长发数码大厦12楼

电话：(025)-84728227

网址：www.dscom.cn