



弈聪软件打造的呼损率极低的企业呼叫中心系统

内容来源：西安弈聪信息技术有限公司(<http://www.xaecong.com>)

关键词：企业呼叫中心系统

内容概要：

企业呼叫中心系统在使用过程中，当多信道共用时，企业呼叫中心系统会由于用户数大于信道数，企业呼叫中心系统可能出现许多用户同时要求通话而信道数不能满足要求的情况，这时只能让一部分用户通话，另一部分用户不能通话，直到有空闲信道时再让需要的用户通话...

正文：

企业呼叫中心系统在使用过程中，当多信道共用时，企业呼叫中心系统会由于用户数大于信道数，企业呼叫中心系统可能出现许多用户同时要求通话而信道数不能满足要求的情况，这时只能让一部分用户通话，另一部分用户不能通话，直到有空闲信道时再让需要的用户通话。因此一部分用户虽然发出了呼叫，但因无信道而未能完成通话，这就称作呼叫失败，即发生了“呼损”。企业呼叫中心系统的呼损率的定义为损失话务占流入话务量的比率即为呼叫损失的比率，称为呼损率。

规模较大的企业呼叫中心、电话营销公司比如10086座席、银行、保险等通常使用的是预测外呼系统，该系统是通过一定算法控制呼叫频率，过滤无效电话将呼通的电话分配给到座席。来降低呼损率。

算法可以理解成根据历史的呼叫数据预估呼叫频率的公式，通常的参数有平均通话时长，座席数，数据检测速度等。好的算法是可以降低呼损，或座席数比较多的情况下呼损率可以降低，但是再好的算法都会有呼损（因系统预拨通客户且座席全忙时导致客户无人响应的情况）。

因此预测外呼通常应用在规模较大的企业呼叫中心、电话营销公司比如10086座席、银行、保险等。例如10086座席、银行、保险等，通常都是300-1000座席，因座席的基数大对算法的要求并不是很高，但一般企业的外呼规模在5-300席之间，如果这样的规模用预测外呼系统会产生较大的呼损。

弈聪软件根据中小企业的实际需求出发，开发出适合中小企业的企业呼叫中心系统，它综合预测外呼的高效率优势和预览外呼的“0”呼损特点，外呼频率可控，监控座席状态的同时将呼通的有效电话分配给空闲座席，座席摘机即可和客户通话，不仅保障了极高的工作效率也保障了数据的利用率和客户的满意度。

西安弈聪信息技术有限公司简介

西安弈聪立足陕西西安，为西安企业提供网站优化，软件开发，软件外包，电子政务，网站建设、企业网络营销咨询服务及实施为主体业务，为客户提供一体化IT技术服务。

西安弈聪现有技术架构包含PHP,asp,.NET.C++,VB,J2EE等，在MYSQL,MSSQL数据库系统，ORACLE大型数据库管理系统开发方面专长，经验丰富，是业内技术服务最全面，技术实力最雄厚的IT技术服务企业之一。

联系电话：029-89322522 4006-626-615 网址：<http://www.xaecong.com> 邮箱：admin@xaecong.com