

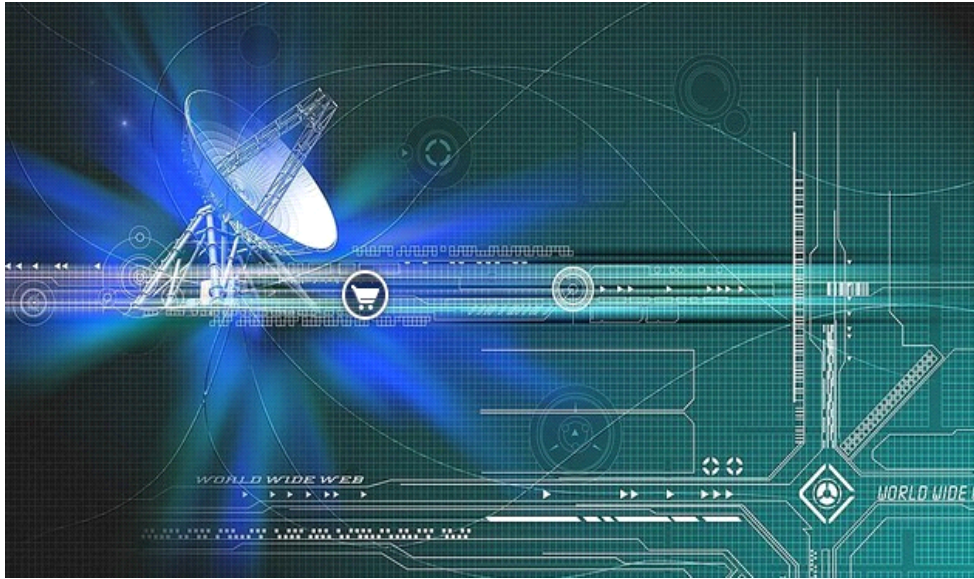
关键词：企业呼叫中心系统

内容概要：

呼叫中心技术发展迅速，企业呼叫中心系统得到很好的应用，各行业为提高服务质量，对于企业呼叫中心系统的呼声越来越响，各种传统行业都加入到了企业呼叫中心系统的应用当中，而随之呼叫中心产业呈现出一片繁荣的景象。同时呼叫中心的适用范围广，也造成了呼叫...

正文：

呼叫中心技术发展迅速，[企业呼叫中心系统](#)得到很好的应用，各行业为提高服务质量，对于企业呼叫中心系统的呼声越来越响，各种传统行业都加入到了企业呼叫中心系统的应用当中，而随之呼叫中心产业呈现出一片繁荣的景象。同时呼叫中心的适用范围广，也造成了呼叫中心业务的多样性、灵活多变性。



今天给大家说的是企业呼叫中心系统在电力企业的应用，随着电力企业的不断壮大，电力呼叫中心系统的发展，是建立在计算机技术与通信技术飞速发展并紧密结合的基础上的，主要涉及交换机技术、计算电话综合应用（CTI）技术、多媒体技术、分布数据库技术、网络技术、构件技术、中间件开发等多项技术。

电力呼叫中心系统（CallCenter）是一个以满足社会大众的公益需求为主的呼叫中心，具有自己的行业特点，首先是一个呼入型的呼叫中心，主要是用于解决用户的电报修、咨询、投诉、举报及其他诉求，并强调对这些诉求的及时处理和服务；其次有比较明显的偶发高峰值现象，这主要是由于一些临时及故障的停电导致话务量的急剧增加。第三，电力行业在工作中强调更加优质的服务，可以接受适当高于平均水平的成本。

新型呼叫中心系统功能包括接入服务、呼叫分配、IVR/IFR、录音服务、软式电话和外拨服务，完成客户服务接入、排队、分配、识别客户动作、呼叫转移、人工/语音应答等功能。

电力呼叫中心系统CALLCENTER系统主要由以下几部分组成：自动呼叫分配系统(ACD)，客户关系管理系统(CRM)，呼叫中心管理系统，交互式语音应答系统(IVR)及CTI系统。各系统协调运作，共同完成各项功能。从软件实现看，系统构筑在ACD，PBX(专用分组交换机)和IVR提供的接口上，并将后端系统的业务数据与电话数据(如语音呼叫)集成在一起；同时可与互联网连接，实现Internet语音、视频、浏览器和WebCTI的增强功能。从中我们看到，系统各类接口处理较多，要求对底层硬件标准独立性高，并具有完备的可协调性。整个的成功关键。而采用中间件技术，正是实现上述功能的可靠保证。

中间件是运行于应用体系中的一个应用软件 / 进程，因处于应用结构的中间而得名，对联机事务处理和分布对象技术应用有深远意义。中间件接受薄型应用的事务处理要求，具体处理相应事务而与底层的数据库或与其它应用打交道。而在CALLCENTER系统中涉及的软件、硬件、网络和业务的种类多，规模变化大，从操作系统和数据库平台到应用软件的开发工作量大，业务变化快，对中间件产生了迫切的需求。通过研究，对整个系统确定采用引入中间件的CALLCENTER体系的体系结构，以4层结构构造。由于Internet的接入，主要考虑在应用层、中间件层和底层之间，增加一层，称为Web服务器层。这样的结构，把用户端的业务逻辑独立出来，并与数据库服务器中的存储过程合并在一起，构成应用层，从而提高计算能力，实现灵活性及可维护性。中间件层主要解决数据存取与多通道控制这两个关键技术，重点解决对业务数据库的存取与多媒体接入问题，采用中间件构件技术，完成数据存取管理中间件与呼叫系统多通道管理模块中间件。

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,MSSQI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