



金融机构 中国农业银行北京市分行

Cisco 联系管理系统的优势

充分应用现有的IP网络设施,实现灵活与高可扩展性,协助北京农行建设新一代的联系中心,达到农行提出的“起点高、技术先进、功能齐全”的需求。

中继接入 一期 90 路

IVR Cisco IP IVR

坐席 20

日呼叫量 7000 次

基本情况介绍

完全基于IP技术的联系中心。系统由ICM、IP IVR、3662语音网关、CCM呼叫管理器、7960 IP电话机构成。客户的联络手段灵活多样。农行即将建成的CRM与IPCC衔接以后,将能够提供更多的增值应用与服务。

IP联系中心正式运行以后,系统状况非常稳定。

路由策略

- 客户通过PSTN拨打农行特服号95599。
- 呼叫由语音网关3662转换成IP协议,并包含客户拨打的号码、主叫号码,然后发给ICM软件的中央控制器相关端口相应的路由请求
- ICM根据客户的属性和路由策略执行相应的脚本,并协同相应的数据接续至最合适的业务代表处。
- IP IVR运行语音模块,与客户进行语音交互。