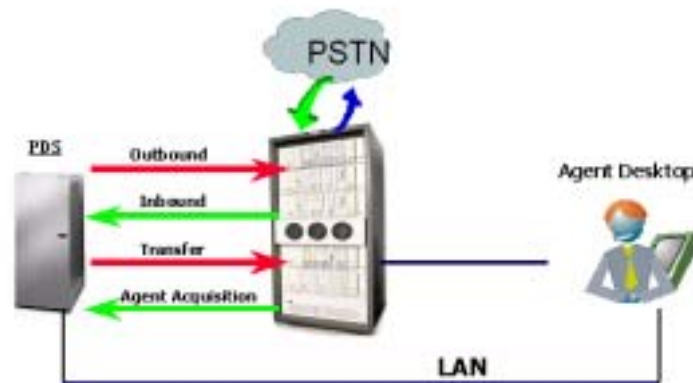


PDS——外拨系统解决方案

概述

预拨号系统 (Predictive Dialing System , PDS) 是一套让您能够管理单个呼叫 , 也能管理整个运作过程的硬件和软件。通过一些能够提高呼叫中心效率和效益的应用 , PDS 帮助您管理客户关系。您能在每小时完成更多的连接 , 改善客户联系的质量 , 并且提高座席和呼叫中心的性能和工作效率。

架构



- Campaign Director 活动指导
- Agent API 座席应用开发编程接口
- Campaign Analyst 活动分析

PDS 是目前业界先进的能提供多个呼入和呼出呼叫混合选项的系统。系统的具有革命性的智能呼叫混合® (Intelligent Call Blending®)、灵活的主动座席混合和拥有专利的预测式座席混合等应用中融入了与 ACD 或 PBX 无缝集成的计算机技术。这些选项保证了 , 在您的呼叫中心环境中使 PDS 的性能最优。

主要功能

智能呼叫混合

ICB 使您的呼叫座席能够进行各种呼入呼叫和呼出呼叫处理——维护呼出呼叫任务、改善呼入呼叫者的服务质量，并且提高座席的工作效率。

系统的 ICB 使您的呼叫中心座席以最高效率工作——对于呼入和呼出皆然。因为呼入通信流量具有非一致峰值和谷值。

集成了 ACD 的主动座席混合

采用主动座席混合后，根据一个呼叫是否在 ACD 队列中，可以在一个呼出呼叫运作和一个 ACD 队列之间转移混合座席。用一条连接到 ACD 的 CTI 链路来监视队列统计数字（即，队列中的呼叫数目和最大排队时间）。一旦这些数字超过门限，就会将一个混合座席从呼出运作转移到呼入队列中去。在这种环境中，ACD 会保持呼入报告，同时系统会保持呼出报告。为了完整地描述对一个混合后的环境，您可以使用运作分析器（Campaign Analyst）来规范这两组数据，并且提供全面的座席行为报告。

集成了 ACD 的预测式座席混合

预测式混合是为使用 ACD 系统（或者具备 ACD 功能的 PBX）的呼叫中心专门设计的一个解决方案。系统则用来调整您的 ACD 系统、使您的 ACD 座席工作效率最高。

最新的拨号算法

专家呼叫算法监测环境变化并根据您的服务水准目标调整呼叫速度。

系统的专家呼叫比率减轻了持续监测和调整系统的繁重任务。在算法性能中，需要考虑的影响因素包括：外部连接速率、登陆到同一个工作的座席数目，以及各个座席的谈话时间。系统上每个正在进行的运作都有其自身的算法，要使其能适应变化的呼叫环境，比如家庭呼叫和办公场所呼叫的不同。在调节算法速率的同时，您还可以改变每个正在进行的运作的服务水平。

领先业界的话音检测

PDS 赋予您所有预测拨号器中最为准确和有效的语音检测。系统的增强呼叫进程分析 (Enhanced Call Progress Analysis , ECPA) 能识别一个广阔的信号动态范围中的各种呼叫响应并进行分类。全面的现场测试显示, 系统 ECPA 的平均准确度超过 97%。

应答机检测

系统能有效检测应答机的能力在业界可谓独树一帜。这个系统能从初始被呼叫方响应后的一秒钟或更短时间内检测出对方是否为应答机。相比之下, 我们的一些竞争对手所用的方法 (如节奏计数) 需要花多达 5 秒钟才能检测出应答机和真人语音之间的差异。过长的检测时间肯定会造用户挂机并降低工作效率。

特殊信息音屏蔽

系统通过检测特殊信息音的功能识别接线生中截行为。SIT 检测功能 (三音) 是一个用一个专门的信号处理板执行的。系统能够检测、区分和记录五种不同的 SIT 条件。例如, “ 目前未被服务的号码 ” 或者 “ 连接中断的号码 ”。系统使用不同的策略来准确检测和记录自动语音条件, 同时还使用强大的应答机屏蔽工具。

强大的运作设计、监测和报告机制

图形化监测工作站使您的系统监测人员能够从桌面实时地监测和管理各个运作过程。使用运作控制器 (Campaign Director) 后, 您的监测人员经过最少的培训, 就能以点击方式轻松地创建和启动运作过程。您的监测人员能够根据他/她需要的最少信息——这些信息可以是系统、运作或者座席的统计数据。这些数据以简单易懂的图形和图表的方式显示。如果需要的话, 您的监测人员可以迅速地改变呼叫策略、人员配置或者其它运作参数。

灵活的开放式体系结构

系统的体系结构有两个主要的组成部分: 基于 RISC 的 Hewlett Packard 计算机和最新的 SDS-1000 数字交换机。

基于标准的开放式开发工具

可以灵活选择的桌面集成包括以下内容:

- VLTerm 座席界面
- 座席 API/SDK

PDS 应用范围

- 客户服务
- 挖掘潜在客户
- 费用催缴
- 销售
- 市场调研
- 筹措资金
- 直邮后续工作

特性

- **预见拨号系统：拨入、拨出及两者混合**

PDS 是我们电话软硬件组合的核心，可以自动和同步完成呼叫中心工作，它具备的独一无二的技术包括世界最准确的预见拨号器和呼叫进程分析工具。此外，还有一个可以多种方式集成拨入和拨出呼叫的复杂的(和独特的)呼叫混合系统。PDS 的功能和性能可以灵活伸缩，支持从规模不太大的呼叫中心到非常大的呼叫中心等所有情形。

- **机构复杂，实施简单**

预见拨号系统实施简便，并与呼叫中心的其它组成 (ACD/PBX、IVR、主机系统) 可平滑地集成。PDS 拥有一个可伸缩的开放体系结构，可以满足未来的技术要求。