



朗讯科技 CentreVu® 呼叫中心

朗讯科技的CentreVu呼叫中心是新型的客户销售与服务的解决方案：其功能强大，可根据客户需求量身定制，并全面改善客户服务中心的工作效率，提高客户满意度。



全球性平台 – DEFINITY® 企业通信服务器 (ECS)

- 业界领先的技术—由朗讯科技的研发机构贝尔实验室设计和开发
- 可编程、可扩展、可升级的平台，轻松满足企业快速增长与不断变化的需要
- 广泛应用于90多个国家

CentreVu呼叫中心的软件— CentreVu呼叫中心软件包 (基本型、豪华型、精英型)

- 增强型智能呼叫路由选择和呼叫处理，可优化客户服务，提高业务代表工作效率
- 呼叫引导 (Call Vectoring) — 可根据每天不同的时间、每周不同工作日、业务代表人数、呼叫等待的数量、排队等待时长等多种因素，动态调整呼叫处理，以平衡呼叫负载
- 预计呼叫等待时长 (EWT) — 使用贝尔实验室获专利的算法，不间断地计算呼叫等待时间，根据等待时间为队列中的呼叫作出路由选择。通过播报客户的等待时间，给客户提供更多的便利
- 专家业务代表选择 (EAS) — 贝尔实验室的又一项技术创新。将有特殊需要的来话者与具有最合适技术、可以处理该呼叫的业务代表相连接，如流利的语言或具有专业技术知识，从而实现了对业务代表资源的有效管理

呼叫管理系统—CentreVu® 呼叫管理系统 (CMS) 和 基本呼叫管理系统 (BCMS Vu)

- 提供所需的工具，有效管理并提高呼叫中心的工作效率。可以根据来话的数量和技能要求进行人力资源分配
- 通过实时和历史数据的收集、显示和监控，从而有效评估呼叫中心的工作情况和进行必要的调整
- 系统具有简便易用的图形界面，长期数据存储功能可以轻松地通过其它应用软件输出数据

业务代表终端—CALLMASTER® 数字终端

- 根据人体工程学设计，使业务代表工作轻松舒适，从而提高工作效率
- 多线显示和可编程的功能按钮，可随时提供对业务代表功能的全面接入
- 当达到或超过服务级别的阈值时，呼叫中心实时信息和状态显示可以增加应答次数
- 为便于主管控制而实行本地编程

交互式语音应答系统— INTUITY™ CONVERSANT® 系统

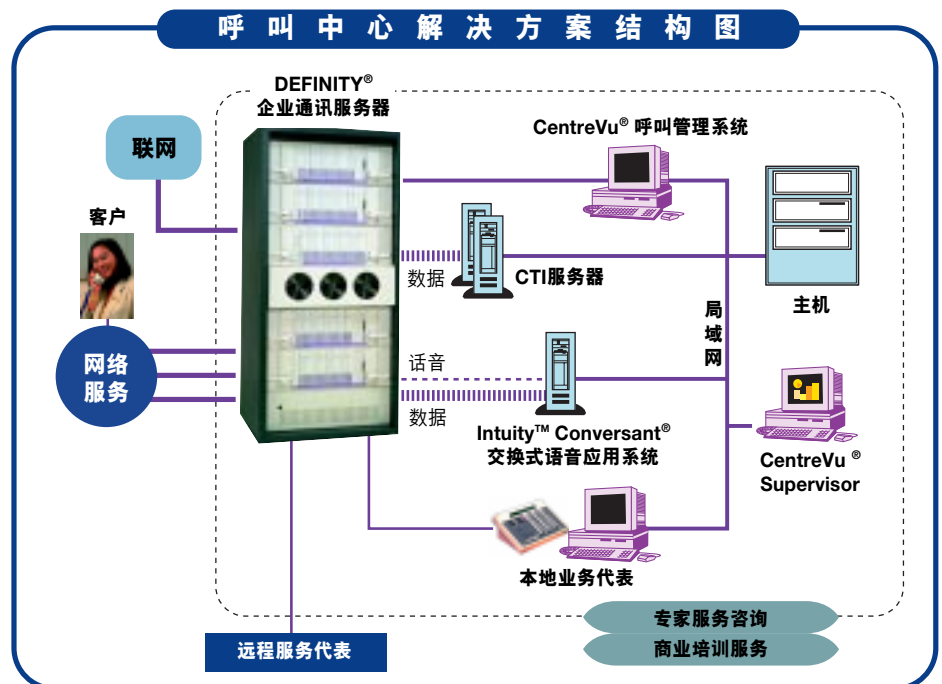
- 日常业务的自动处理—从呼叫路由选择、订单处理到帐户余额查询等功能项目选择
- 有脚本的、可预先录制的语音信息和提示信息，使来话者只需通过电话按键或语音输入就能选择或执行各项任务
- 多种语言选择—客户可以根据业务需要自选适用语言

计算机电话集成 (CTI) — CentreVu Computer Telephony

- 通过来话者的信息便可执行检索、操作，并通过“屏幕弹出”功能将来话者数据显示在PC上，提供个人化的服务
- 局域网 (LAN) 服务器或主机可与DEFINITY® ECS通信

专家技术服务—NetCare® 专家技术服务

- 朗讯科技提供一整套专家技术服务，包括可选的技术咨询、呼叫中心设计、集成和服务业务建立等，为客户提供全方位的呼叫中心的启动与管理



呼叫中心应用软件包

功能	基本型	豪华型	精英型
自动呼叫分配 (ACD)	✓	✓	✓
自动生效组 (AAS)	✓	✓	✓
最空闲座席选择 - 对于分组或技能	✓	✓	✓
呼叫后工作时间的最空闲座席处理	✓	✓	✓
应需的多呼叫处理	✓	✓	✓
强制性的多呼叫处理	✓	✓	✓
已登录座席的移席和技能改变	✓	✓	✓
多个公告牌	✓	✓	✓
无应答时转送 (RONA)	✓	✓	✓
服务观察 - 基本的	✓	✓	✓
服务观察 - 限制级别的*	✓	✓	✓
服务观察 - 远程的	✓	✓	✓
呼叫间定时的ACW/业务代表暂停	✓	✓	✓
VuStats包括以下增强版： 服务级别	✓	✓	✓
登录ID			
呼叫处理代码 (CWC)		✓	✓
呼叫引导		✓	✓
呼叫提示			
可管理的数字间超时		✓	✓
可管理的转换数据通过率			
无应答时转至VDN		✓	✓
基于VDN业务观察		✓	✓

功能	基本型	豪华型	精英型
初始录音通知VDN号码 (VOA)		✓	✓
VDN返回目的地		✓	✓
呼叫引导管理			
基于呼叫涵盖/无呼叫涵盖的路由功能		✓	✓
多个音频/音乐源			
呼叫引导初始业务观察		✓	✓
呼叫引导的增强型路由选择			
自动号码识别/两位数字路由选择			
ASA路由选择			
单站点的最佳服务路由选择*		✓	✓
预计等待时长 (EWT) 路由选择			
VDN呼叫路由选择			
通配符匹配			
专家业务代表选择PHD：			
通过功能接入码添加/删除技能			
业务代表呼叫处理优先级			
逻辑业务代表ID的自动应答/人工应答*			✓
通过按键显示分机号码			
逻辑业务代表涵盖的多个工作地点			
逻辑业务代表服务观察			
技能组容量 (20 x 16)			
登录、退出和ACW的原因代码			✓

* R6版本新增功能

	DEFINITY ECS 呼叫中心	
	版本7si	版本7r
平台		
分机	2,400	25,000
座席	500	5,200
中继线	400	4,000
每座席技能	20	20
每座席技能等级	16	16
ASAI链路	8	8
Vustatss显示格式	50	50
处理器	RISC	RISC

呼叫中心管理系统

	BCMS	中文版BCMS Vu	带CentreVu Supervisor的CMS
存储时间	7天	1年 (取决于硬盘容量)	小时内数据：62天 日常数据：5年 每周/月度数据：10年
图形用户界面	不适用	✓	✓ (通过CentreVuSupervisor)
管理界面	不适用	✓	✓
定制的报告	不适用	✓ (通过ReportWizards)	✓
向其它应用软件提供数据 (如Excel, Access)	不适用	✓	✓
多报告同步显示	不适用	✓	✓
异常报告	不适用	✓ (有限的)	✓
预测	不适用	不适用	✓
集中式的管理和报告以及联网的呼叫中心	不适用	不适用	✓

若欲获取更详细信息，
请与朗讯科技办事处或其授权代理商联系。
或查阅我们的网址：<http://www.lucent.com/callcenter>

©1998 Lucent Technologies, Inc.
All Rights Reserved
Printed in Hong Kong
BCS-PM9821 • 10/99

Lucent Technologies
Bell Labs Innovations

