

HollyDialer 系统概述

合力金桥公司自主开发的 HollyDialer 外拨服务器是在 CTI 技术的基础上实现的智能外拨系统；本系统采用独特的外拨算法，最优化地调度线路资源，实现各种外拨应用，并具有完善的管理功能。

HollyDialer 系统概述

系统特点

- 支持多种交换机：AVAYA Definity、Nortel Meridian 1、Siemens Hicom 等
- 支持模拟线或数字中继外拨
- 支持自动或人工外拨
- 支持时间或事件驱动方式外拨
- 支持外拨后语音/传真/人工方式的应答
- 支持多种 CTI 的连接：Hollybridge HollyContact、CISCO ICM 等
- 支持 Oracle、Sybase、Informix、DB2 等主流数据库
- 完善的系统监控、统计和查询功能

实现功能

外拨条件设置

设置某一或某段时间进行外拨

设置一定顺序的外拨

外拨参数设置

设置电话震铃次数

设置外线拨号方式

智能外拨-----最佳外拨资源的调配和利用

外拨应答

语音方式应答或数据收集

传真方式回复

转人工方式应答

系统主要应用

- **自动催费**
根据各种条件自动拨通未缴费用户和欠费用户的电话，并通知该用户已经欠费或应缴费，并统计每天的催缴数量和成功催缴数量，亦可执行按月统计。
- **自动调查**
按照某种条件，自动拨号播放调查内容的语音信息，并自动收集调查答案。同时，提供一整套强大的号码库、调查题库、调查卷库的生成、管理工具、以及强大的统计输出功能。
- **辅助人工外拨**
按照预定的算法，辅助客户服务中心的人员进行外拨，提高工作效率。

HollyDialer 的典型应用

- ★ 中国联通北京分公司 1001 客户服务中心
- ★ 北京电报局 223 客户服务中心
- ★ 杭州移动客户服务中心
- ★ 温州移动客户服务中心
- ★ 宁波移动客户服务中心
- ★ 海南移动客户服务中心
- ★ 湖州移动客户服务中心
- ★ 嘉兴移动客户服务中心
- ★ 舟山移动客户服务中心
- ★ 8848 电子商务客户服务中心