

HollyOne Enterprise 呼叫中心解决方案

HollyOne Enterprise 是北京合力金桥系统集成有限公司专为电信级用户定制的呼叫中心解决方案。HollyOne Enterprise 在国内率先采用第四代呼叫中心技术构建完整的 CTI 系统体系，是真正的实时互动式客户服务支撑平台。HollyOne Enterprise 全面支持语音、传真、电子邮件、WWW 等信息访问通道，集成领先的 CTI 中间件技术，具有强大呼叫处理能力和丰富的管理运营手段。

HollyOne Enterprise 为客户提供了完备的呼叫中心解决方案，使客户可以从容地搭建个性化的系统而不需要关心复杂的处理机制。

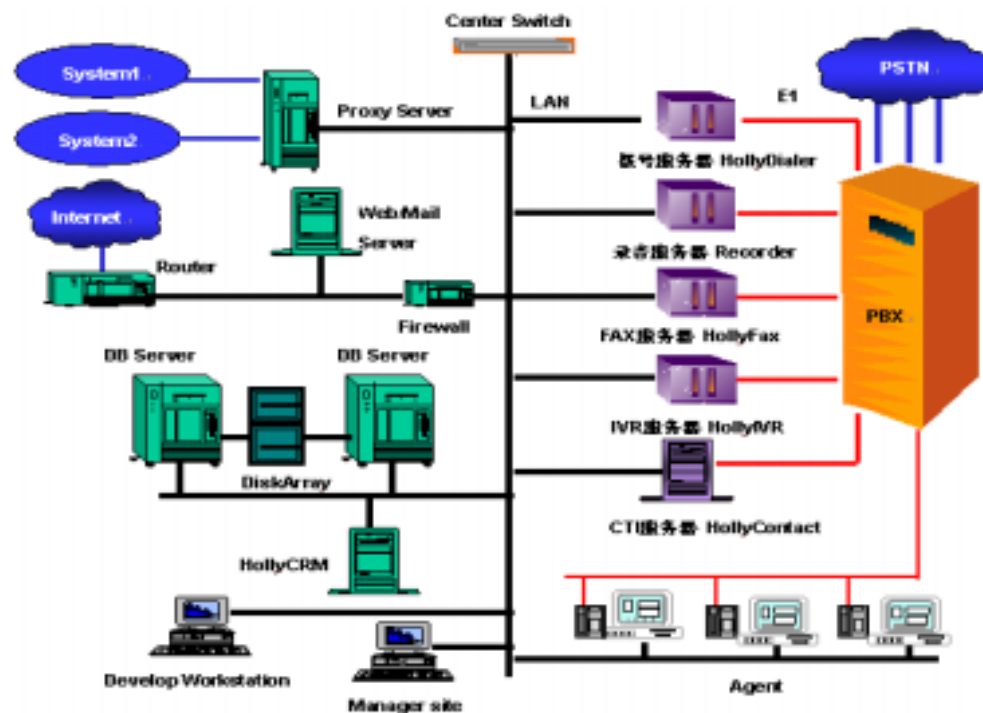
HollyOne Enterprise 包括以下产品组件：

- ◇ HollyContact CTI 中间件
- ◇ HollyCRM 客户关系管理软件包
- ◇ HollyIVR/FAX 自动语音服务器
- ◇ HollyDialer 外拨服务器

HollyOne Enterprise 系统结构：

HollyOne Enterprise 是可伸缩的积木式系统，集成智能用户数字交换机、自动语音服务器、WEB 服务器等多种访问通道，配合功能强大 HollyContact 呼叫管理中间件，方便客户按需搭建个性化的呼叫中心，轻松处理各种关键业务。

HollyOne Enterprise 的系统结构可如下图表示：



HollyOne Enterprise 技术特点:

Hollyone Enterprise 为客户提供了一个先进的客户服务支撑平台, 具有极强的灵活性和丰富的功能。主要特点有:

- **开放的体系结构** 通过支持多种国际标准的通信协议及遵循 OSI 的开发规范, Hollyone Enterprise 给客户提供了最佳的开放互联能力。
- **高级路由选择** Hollyone Enterprise 为用户提供多种路由选择方式。通过基于技能和业务的智能分组, 使每一个服务请求都能传递给最恰当的服务代表。
- **通道无关性处理** Hollyone Enterprise 允许以一种统一的消息处理机制来定义呼叫, 把复杂的通道处理过程对客户及服务代表完全屏蔽。
- **中间件访问结构** Hollyone Enterprise 采用业界领先的三层客户机/服务器结构, 其核心是利用中间件技术将应用的表示逻辑、业务逻辑和数据分为三个不同的处理层。
- **内嵌 Internet 套件** Hollyone Enterprise 内嵌 Internet 呼叫管理套件, 可以轻松升级为基于 VoIP 技术的 Internet 呼叫中心。
- **支持分布式呼叫中心** Hollyone Enterprise 允许把多个地理位置分割的呼叫中心连接在一起, 形成一个单一的逻辑上的呼叫中心。

HollyOne Enterprise 典型案例:

Hollyone Enterprise 是国内技术领先的呼叫中心解决方案, 广泛应用于各个行业, 为企业提供最佳的客户服务和技术支持平台。

- ★ 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
- ★ EPSON 客户服务中心