

VS AgentBrowser 坐席浏览器



目前大多数坐席系统主要采用两种形式：Agent API 和定制的坐席软件，些系统一般存在以下特点和问题：

- ◆ Agent API：灵活，集成商、软件开发商、用户可以利用 API 开发出任何的坐席软件，但是也存在非常大的问题：开发难度高，对 CTI 专业厂家当然不存在这些问题，但是对非专业的集成商/软件开发商（主要是业务开发商）和最终用户存在很高的难度，光 API 就存在几十个，甚至上百个 API，同时要对 PBX 和 CTI 中间件需要花很多时间来进行了解，做出来的东西一般情况下不是很专业，业务扩展性和性能方面存在很多问题。
- ◆ 为客户定制的坐席软件：因为是为每个客户定制的，技术上没有累计，没有形成产品，业务和平台一般情况下没有分开，扩展性非常差，开放性差，客户将来要扩充业务的时候必须找到原来的开发商，开发成本高，不能适应客户日益增长的业务需求的变化。

上海声软公司 (www.voicesoft.cn) 针对这些问题，推出了新一代坐席平台：坐席浏览器 VS AgentBrowser；顾名思义 VS AgentBrowser 就是一个浏览器，具有标准浏览器的所有功能，同时又是一个增强型的浏览器：具有坐席所有的功能；集成商、软件开发商、用户可以利用 Web 技术开发所有的应用，是一个真正开放式的坐席软件。呼叫中心应用的成功主要在于客户的业务需求是否得到满足？随着客户需求经常性的变化，坐席软件是否可以适应这种变化的需求？系统是否可以同企业的后台系统（如 CRM、ERP、MIS 及帐务系统等等）进行无缝的连接是呼叫中心成功的重要因素，声软公司的坐席浏览器 VS AgentBrowser 会给你一个满意的答复！



坐席平台实景图

VS AgentBrowser系统功能：

· 标准浏览器

支持所有浏览器的功能，IE具有的功能和协议标准AgentBrowser都支持，除了浏览所有的Web站点以外，呼叫中心业务模块都可以在这里执行，集成商\开发商\用户可以使用任何Html 页面实现自己业务功能，不受声软公司的呼叫中心平台限制；如果客户的业务系统本身就是B/S结构的，无需任何修改，就可以在AgentBrowser上执行；多窗口功能：每个业务独立一个浏览窗口，每个Web站点独立一个窗口。

· ANI（主叫号码）和DNIS（被叫号码）

VS AgentBrowser可以通过URL参数传送给动态业务页面，业务页面通过ANI和DNIS查询相应的客户数据，实现CRM功能，执行相应的业务功能。

· Application Data参数

在呼叫中心平台上，呼叫在IVR和坐席、坐席和坐席进行转移的时候，有一些业务信息同时也可以传送过去，例如：用户在听IVR语音提示的时候输入了自己的帐号，当呼叫被转移到人工坐席的时候，这个帐号可以被放进Application Data中传送到AgentBrowser，业务模块取到这个帐号后，就可以显示这个客户准确信息，话务员不需要再问一遍用户，提高呼叫中心的工作效率。

· 屏幕弹出（Screen Pop）

VS AgentBrowser可以根据ANI、DNIS和UUI弹出指定页面，并显示相关信息，指定页面可以通过VS PMS模块进行配置；AgentBrowser平时可以运行在Windows的工具栏上，可以在有来电的时候，弹出整个坐席软件。

· 软电话Softphone

VS AgentBrowser的左上角部分是软电话功能区，Softphone提供呼出、挂断、接听、三方会议、转移等功能，呼出号码可以记录历史号码，便于话务员重复使用。

· Softphone状态栏

Softphone功能区上是呼叫状态栏，显示主叫和被叫号码，显示呼叫状态。

· ACD队列信息

Softphone功能区下方是ACD队列信息栏，显示本话务员所处的技能分组中是否有呼叫处于等待状态，显示等待的呼叫数，显示队列中的主叫号码，便于话务员知道系统忙闲状态，接听重要用户的电话，提高服务质量。

· 业务菜单

ACD队列状态栏下方是业务菜单栏，通过VS PMS系统管理模块配置业务菜单，每个子菜单的内容实际就是一个业务URL，点击这些菜单以后，在浏览器中执行这些业务功能模块，使AgentBrowser成为一个完全开放的坐席平台，业务开发人员可以任意扩展自己的业务功能，无需依靠呼叫中心平台提供商。

· 坐席状态

VS AgentBrowser的工具栏的左方显示坐席的状态，坐席状态分准备接听和呼后处理两种，在呼后处理状态下坐席不能接听电话。

· 配置

VS AgentBrowser的配置模块可以设定接听、呼出、挂断的快捷键，设置整个浏览器是否需要弹出功能。

· 话务员登陆

话务员登陆AgentBrowser后，根据工号的权限装载不同的业务菜单，以及是否具有班长台功能。

· 班长席

班长席具有监控所有坐席状态的功能，对正在通话的坐席可以进行强插和监听。

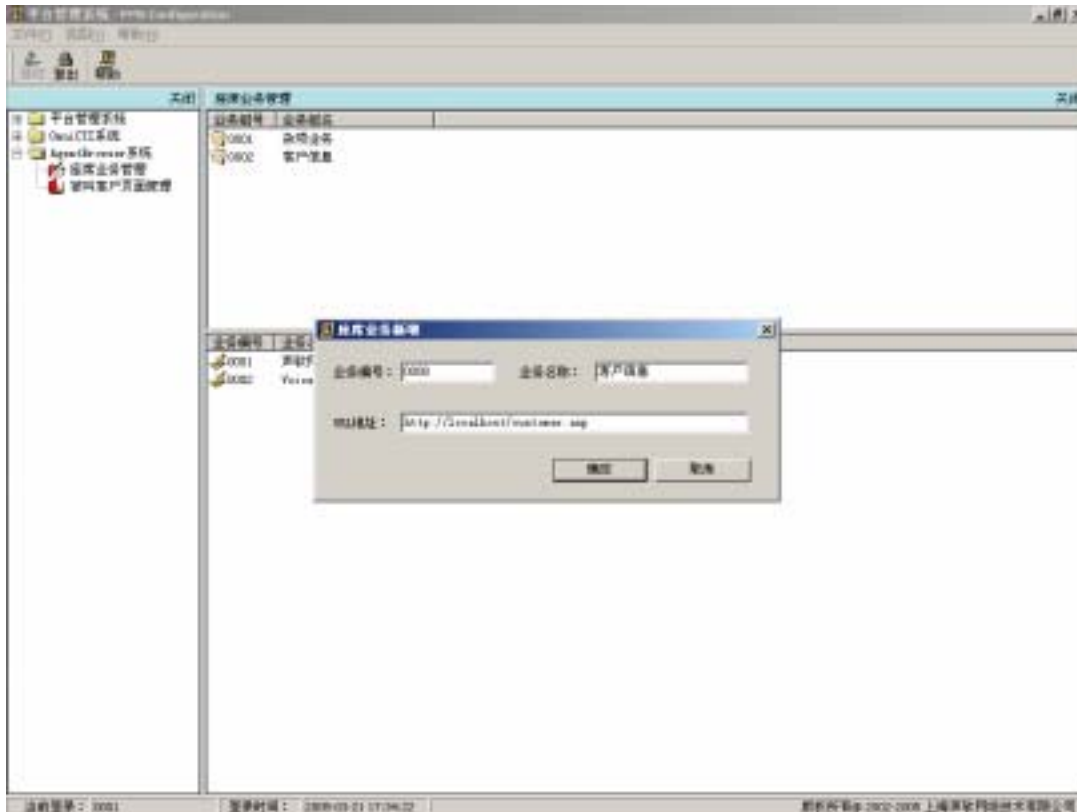
· 工具栏

VS AgentBrowser的浏览器工具栏提供地址栏、刷新、Go、前进、后退和停止等标准浏览器功能，便于业务开发人员调试业务功能模块；工具栏中另外提供关闭当前窗口和关闭所有窗口功能。

· 修改密码：话务员可以修改自己的密码。

· 报工号（可选功能）

VS AgentBrowser提供报工号功能，前提是呼叫中心平台必须配置IVR语音模块。



业务菜单配置

以上是在 VS PMS 系统管理模块中如何配置业务菜单的实物图，业务开发人员利用 Web 技术开发好业务功能模块以后，利用 PMS 配置业务菜单的代码、业务名称、URL 地址，话务员登陆以后，AgentBrowser 会从系统内部将业务菜单加载到系统上，并将 ANI、DNI S、UUI 等信息传递给动态页面，完成业务功能模块。

系统特性

- 开放性**：VS AgentBrowser 遵循公开的 HTTP/HTML 协议标准，只要支持该标准协议的业务页面就可以被集成到坐席浏览器中，业务开发不需要依赖呼叫中心提供商，可以任意开发自己的业务功能模块。
- 业务系统集成方便**：因为采用 Web 技术开发业务功能，同企业后台业务系统可以进行无缝连接，只要是 Web 支持的技术该系统都支持，不受呼叫中心系统技术限制。
- 多层结构**：VS AgentBrowser 中的业务模块根据整个呼叫中心的规模，选择使用 B/S、B/应用服务器或 N 层结构模式，系统规模伸缩性非常大，系统扩展性好，性能高。
- 跨平台**：业务模块中的 Web Server、应用服务器等等中间件，可以实现跨平台，无论是 Windows、Unix 还是 Linux 平台，用户可选择的范围非常广。
- 平台和业务分开**：不象有些坐席软件，VS AgentBrowser 彻底将平台和业务层分开，这样便于平台和业务模块的维护，升级业务层或平台层互相不干扰，降低维护费用。
- 适用范围**：上海声软公司 (Voicesoft) 的 CommSuits、XCCP、XIPCC 等呼叫中心平台。



上海声软网络技术有限公司
 上海市延安西路 1228 弄 2 号嘉利大厦 5J
 邮编：200052
 电话：62825453
 传真：62826801
<http://www.voicesoft.cn>

AgentBrowser 的主要成功案例：

“国酒”贵州茅台酒厂客户服务中心
 上海恒源祥客服中心
 用友软件客户服务中心
 上海环卫局呼叫中心
 海富通基金管理公司客户服务中心
 新疆乌鲁木齐呼叫中心
