

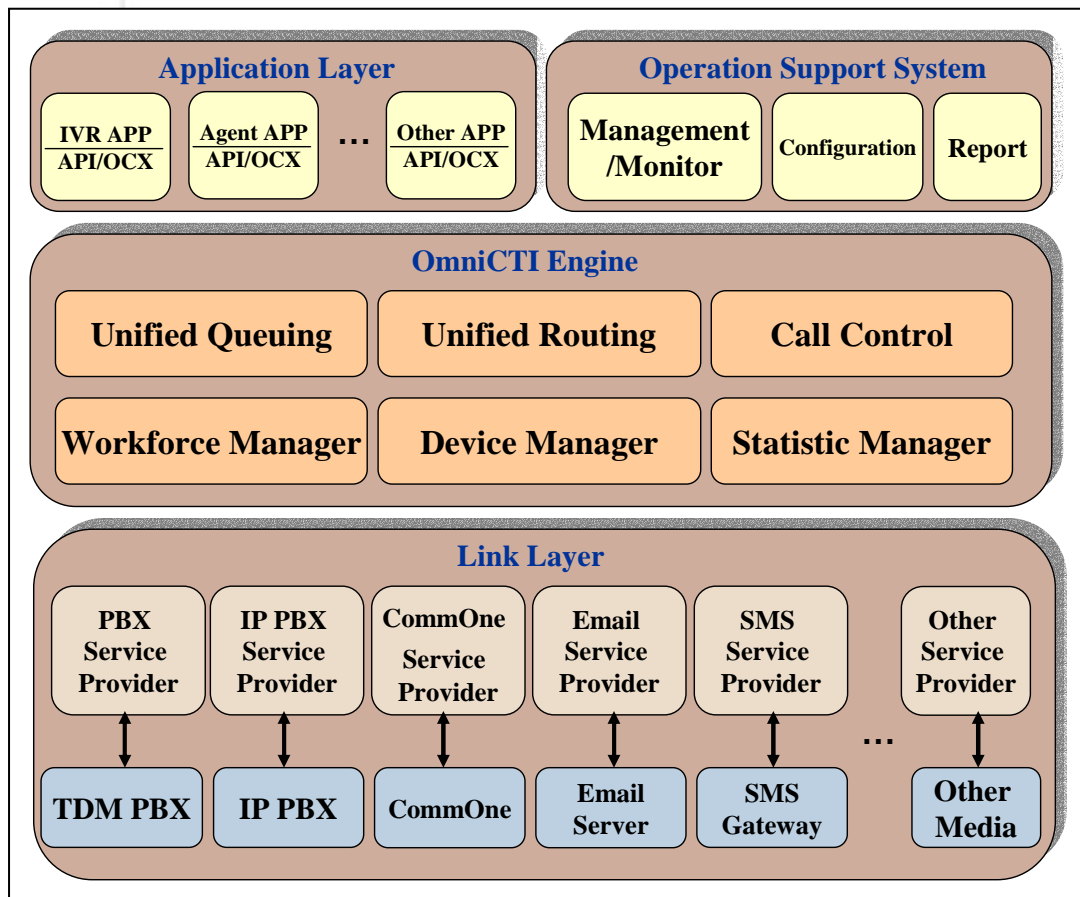
VS OmniCTI 呼叫中心中间件



CTI 中间件作为呼叫中心系统的核心模块，对呼叫中心系统的建设起到举足轻重的作用，主要有以下特征：

1. 连接电话交换系统和计算机系统，传递两系统之间的消息和指令；
2. 提供 SoftACD(自动话务分配)功能，提供多媒体智能路由功能；
3. 为业务应用系统提供二次开发接口；
4. 提供呼入/呼出功能

声软公司(Voicesoft)的OmniCTI是一个多媒体统一服务的呼叫中心中间件，不仅支持传统的PBX系统，而且支持最新的IP PBX融合通信系统；同时针对中小企业增加了对Voicesoft的一体化呼叫中心CommOne平台的支持，使小型呼叫中心也可以享受到以前只有大型呼叫中心才具备的系统功能，满足企业对CTI技术日新月异的需求，为企业提供强大、稳定、高性价比的CTI平台。



- **Link Layer**：链路层由服务提供层和硬件或外部系统两部分组成：
 - ◆ 硬件或外部系统层，例如最新的 IP PBX 和 Voicesoft 的 CommOne 平台等等。
 - ◆ Service Provider，服务层将各种媒体流统一接口，便于 OmniCTI 统一管理。
- **OmniCTI Engine**：完成 CTI 核心功能，如统一队列、智能路由、呼叫控制、呼叫/设备管理等等。
- **Application Layer**：提供 API 和 OCX 控件开发 CTI 业务应用，如人工座席、IVR 自动语音等等。
- **Operation Support System**：OSS 提供系统管理、配置和报表等功能。

VS OmniCTI中间件主要功能：

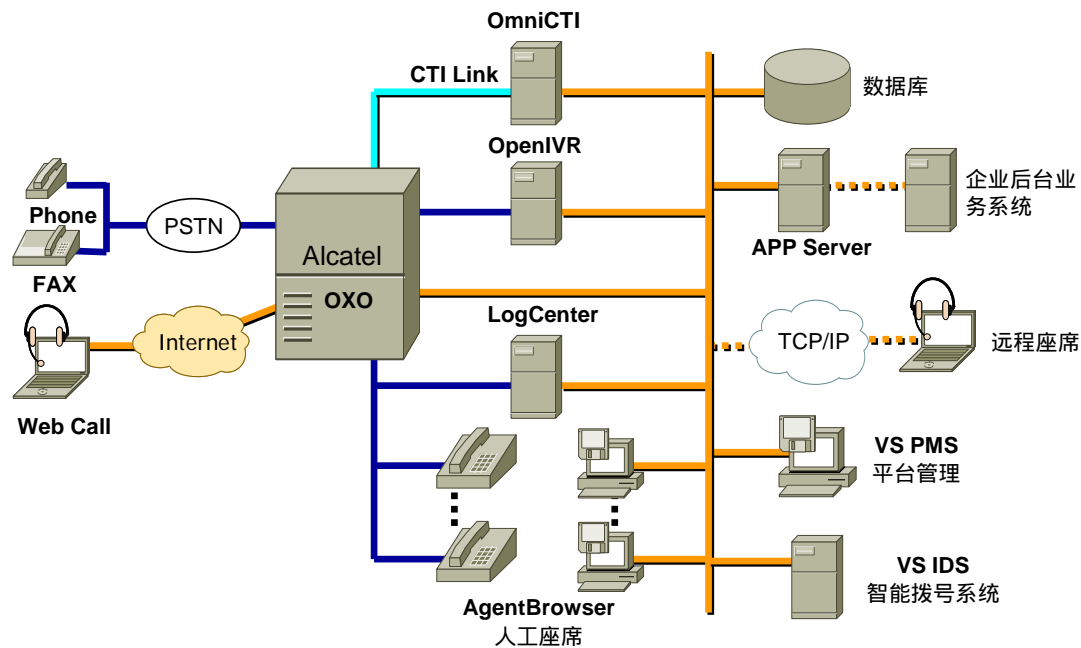
序号	功能名称	说明
二次开发接口		
1	API	提供 API/OCX 二次开发接口
2	话务员管理	话务员权限、状态管理，支持 Free Seating
3	座席端呼叫控制	呼叫接听、转移、会议、挂断、外呼等
4	话务信息	可以查询到关于呼叫的各种数据信息
5	随路数据	呼叫被转移时，业务数据可被传送到目的地
6	即时短消息	座席互相发送文本消息
统一通信		
1	多种设备通信	整合 PBX、IVR、座席、外呼等多种设备
2	分布式通信	支持远程座席和分布式呼叫中心
3	多媒体服务	支持语音/Email/SMS/Fax 和 Web 多媒体服务
4	呼入/呼出混合	支持呼入/呼出统一资源管理
5	通信故障恢复	通信故障自动恢复
统一排队		
1	统一排队	对所有通信资源进行统一排队
2	服务优先级	对各种类型的呼叫设定服务优先级
3	动态调整	可以对排队队列各种参数进行动态调整
智能路由		
1	路由策略管理	可管理各种路由策略
2	动态切换路由策略	所有的路由策略可实时切换, 不需停止系统运行
3	基于客户信息的路由	基于客户的信息(如 VIP)，分配适当的座席
4	基于座席信息路由	最重要的是基于技能的智能路由分配功能
5	记忆路由	为客户分配上次提供服务的座席
6	基于系统信息的路由	根据上下班时间、假期等进行分配
7	基于负载的路由	根据座席的工作负载进行分配
8	分布式路由	在分布式系统中使用
系统管理维护		
1	直观、易操作的图形监控界面	
2	告警条件设置	
4	远程操作	
5	故障管理	
6	系统日志	通过界面管理系统日志
7	集中式数据管理	
8	配置方案管理	
9	座席配置管理	座席各种信息和技能管理
10	系统各种参数配置管理	
11	几十种各种类型系统报表	
12	报表有多种输出方式	
13	支持多时间段统计	

VS OmniCTI系统特点：

- ◆ 多媒体统一排队：OmniCTI 支持语音、Email、Web、传真、短信等多媒体统一排队。
- ◆ 除了传统 TDM 电话交换机（Avaya、Siemens、Alcatel、Nortel 等知名品牌）以外，重点支持代表最新技术的各种类型 IP PBX 和 Voicsoft 的一体化呼叫中心 CommOne 平台，目前主要支持的 IP PBX 有 Alcatel OmniPCX Office、Avaya IP Office、3COM NBX 等。
- ◆ 支持各种智能路由排队策略。
- ◆ 提供各种外呼功能。
- ◆ 支持大容量的随路应用数据。
- ◆ 高性价比：在中小企业呼叫中心平台提供大型呼叫中心才具备的统一排队和智能路由，大大提高企业级呼叫中心的性价比。
- ◆ 动态 Plug-in 技术，方便支持各种外设，便于客户的选择。
- ◆ 系统稳定可靠。

OmniCTI应用示例：

本方案采用 Alcatel OmniPCX Office 为电话交换机，可以从系统结构图看出来：OmniCTI 作为核心模块同其他子系统构造了一个 IP 呼叫中心平台。



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>
 Email：sales@voicesoft.cn

主要客户：

- | | |
|----------|---------------|
| ◆ 台湾建华金控 | ◆ 天泽信息 |
| ◆ 贵州茅台 | ◆ 日本 eTouch |
| ◆ 恒源祥 | ◆ All Seasons |
| ◆ 上海网通 | ◆ 上海爱婴室 |
| ◆ 上海电力 | ◆ 美亚在线 |
| ◆ 海富通基金 | ◆ |