

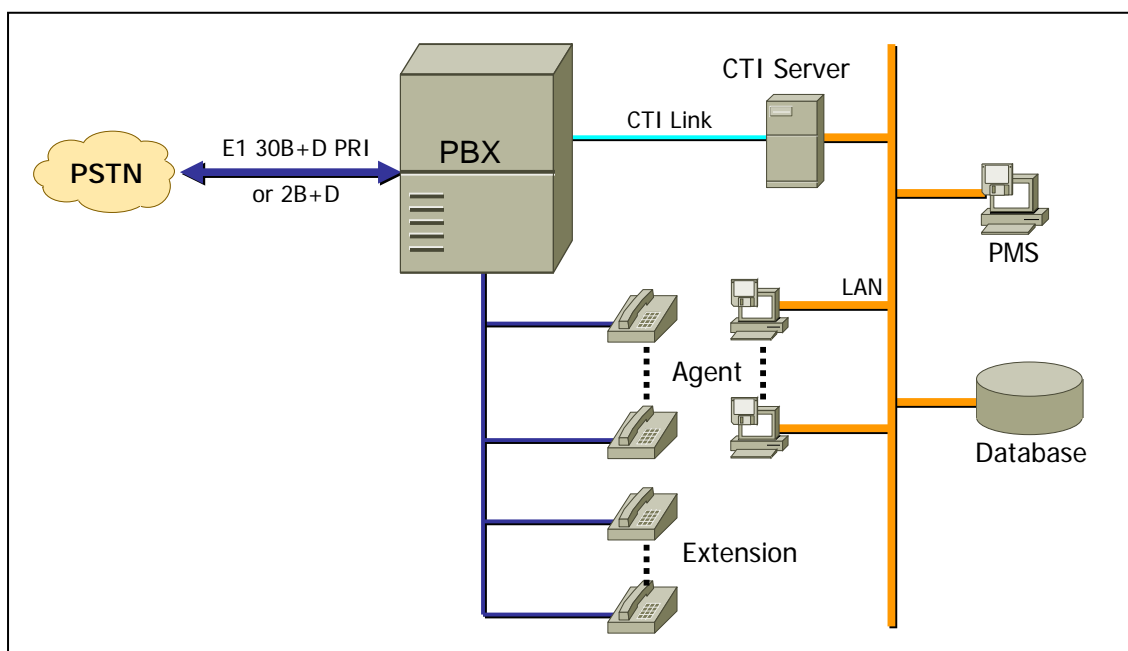
Voicesoft VAS 虚拟前台系统



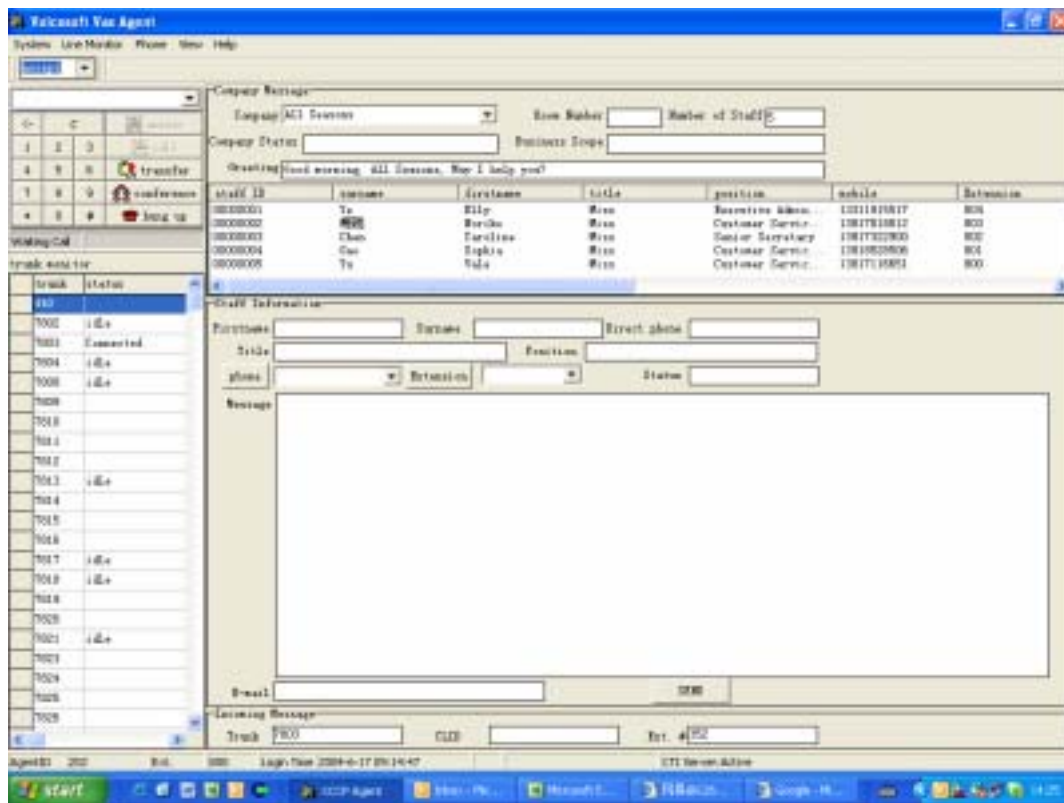
随着中国经济快速增长，越来越多的国内企业需要在全国开展业务，越来越多跨国企业来华进行商务活动，虚拟办公室（Virtual Office）就是在这种背景下迅速成长的一种新型商业服务模式。服务商为这些办公室提供完善的办公硬件和软件环境，在当地没有办公室的商户可以按时、按天、按周、按月、按年临时租用这些办公室后，马上就可以开展商务活动，大大提高了工作效率，便于提高公司形象，无需使用昂贵的宾馆行政套房进行业务拓展。

Voicesoft（声软）公司的 VAS (Virtual Attend System) 虚拟前台系统是面向虚拟办公室服务商的通信解决方案，主要是为虚拟办公室提供虚拟前台服务功能。一般情况下，虚拟办公系统服务商需要配备一定数量的前台工作人员为众多入住商户提供个性化的前台服务，工作人员利用 VAS 系统为入住商户提供个性化的通信服务，对打电话的人来说，好像这些工作人员就是这些商户自己配备的员工。

VAS 充分利用 CTI 技术将通信、计算机和互联网技术结合在一起，为服务商提供完整的通信解决方案。VAS 主要功能有：代接听电话、转接电话、显示公司信息、显示员工信息、留言处理、Email 留言、工作日志、主被叫号码显示、排队信息显示、系统管理配置以及系统报表等功能，以下是 VAS 的系统结构图：



- **PBX**：程控交换机，支持 Nortel、Siemens、Avaya、Alcatel 以及 Ericsson 等公司的交换机。
- **VAS Agent**：前台工作人员的座席软件，系统主要功能由该软件模块完成。
- **Extension**：普通分机。
- **CTI Server**：中心通信模块，负责计算机系统同 PBX 之间进行通信，通信协议转换。
- **PMS**：系统平台管理系统，负责系统配置、公司和员工信息更新以及系统报表。
- **Database**：关系型数据库，存储系统配置、公司、员工和报表信息。

VAS座席界面示例：

VAS系统主要功能：

序号	功能名称	说明
座席功能		
1	座席登录	用户名和密码登录
2	修改自己的密码	
3	软电话 (Softphone)	接听、转移呼叫、会议、外拨、挂断等
4	主叫/被叫号码、呼叫时间显示	
5	公司信息显示	便于个性化服务
6	员工信息显示	便于个性化服务
7	Email 留言	
8	分准备处理和话后处理两种状态	话后处理状态下呼叫不能接听
9	排队信息	显示目标公司、主叫号码、时间等信息
10	工作日志	记录工作所有过程
系统管理		
1	系统和座席参数配置	
2	公司管理	
3	员工管理	
系统报表		
1	电话明细单	
2	Email 明细单	
3	公司报表	