

# CCE丰富的业务一览

## 语音业务

- 客户通过手机和固定电话与企业联络中心座席进行通话。
- 系统提供了多种路由和排队的处理策略，保证路由到最适合的座席。
- 座席在与客户通话的过程中，需要另外发起一个呼叫（咨询或讨论），可使用保持、静音，在咨询或讨论结束后，对呼叫取保持、取消静音，恢复通话。
- 座席可设置多种状态，例如示忙、示闲、请求休息、进入/退出工作状态等。
- 座席服务过程中如果遇到无法独立解决的问题时，可通过内部呼叫、内部求助、三方通话、通话转移方式来求助其他座席，共同参与解决客户问题。

## 自动IVR业务

- 客户使用话机拨打联络中心自助服务接入码，按照语音提示进行自助业务办理。
- 呼叫中心接收客户输入的按键选择，如证件号码、电话号码、密码、日期、时间和答案等业务信息。
- 呼叫已进入自助服务流程后，可以转座席进行人工服务，也支持从人工服务转移到自助服务流程。

## 录音业务

- 对客户的语音业务进行录音，以方便记录客户与座席的通话用于事后回放。
- 主要用于座席服务质量考核，对座席的服务进行评价，作为座席绩效的重要参考。

## 外呼业务

- 座席可以通过手工呼出或自动呼出方式对客户进行回访或主动营销等操作，提升客户体验。

## 质检业务

- 联络中心支持对座席开展质检操作，即质检员可以对座席的通话进行监听、插入等操作。
- 支持语音实时纸件和语音事后质检等多种质检方式。

## 监控业务

- 质检员对正在通话的座席进行监听，或者事后对录音进行回放，以便对座席的服务质量进行评价。
- 质检员在监听状态下，能够听到接座席和客户之间的声音，但座席和客户听不到质检员声音。



## 规格参数



### 业务规格

同时在线最大座席数	50个
最大并发 IVR 数	50个
最大并发录音数	50路

### 协议 / 标准

宽带信令协议	SIP
文件服务器连接	NFS
录/放音文件格式	G.711(a-law/u-law)、OKI24k、OKI32K
音频编解码	G.711(A-law and $\mu$ -law)、G.729A/B/AB
收号模式	RFC2833,DTMF

### 浏览器支持

web 配置台支持浏览器	IE8/9/10/11
CMS 质检/监控支持的浏览器	IE10/11
客户端OCX 支持的浏览器	IE8/9/10/11

### 物理属性

体积（长*宽*高）	708mm*447mm*86.1mm
净重	27kg
额定电压	100V AC ~ 240V AC -48V DC ~ -60V DC
机框最大功率（满配置）	460W



## 华为Contact Center Express 解决方案（灵活 快速 高效）

华为技术有限公司

HUAWEI TECHNOLOGIES CO.,LTD.

www.huawei.com



HUAWEI



# 为您打造灵活高效的可扩展解决方案

任何一家中小型企业都要想方设法降低成本，改善业务运营模式，使业务扩展伴随客户数量稳步增长。

华为作为长期关注并参与中国区联络中心市场的业界主流厂商，深刻理解企业的需要。华为认为适合中小企业的通信解决方案，必须能够帮助企业提高生产效率，增强盈利能力；同时简单易用，高性价比，进而帮助企业建立竞争优势。

华为推出了高性价比的CCE(Contact Center Express)解决方案，以适配中小型企业的业务快速部署、上线的需要。通过华为CCE解决方案，企业可以实现基本语音座席呼叫、自动IVR、录音、外呼、质检监控等诸多基本功能。华为CCE解决方案可适配50座席以内的不同应用规模呼叫中心场景，确保灵活快速上线。

## 华为CCE解决方案介绍

- 华为CCE解决方案将呼叫控制、智能路由、自助交互等联络中心的核心组件合设在一台RH2288 V3高配服务器中，通过自研的虚拟化平台(CGP)分配各个部件运行资源，大幅降低了部署成本和复杂度。
- 数据库和文件服务器等通用部件，建议客户自备，方案灵活，提升部署效率。
- 华为平台支持标准的SIP中继接入，同时提供eSDK工具便于集成商基于平台快速开发座席业务系统，形成一个整体的交付方案。



## 方案亮点



### 绿色节能

平台核心组件仅需一台设备支持，节省机房空间占用和能耗，客户可提供自有设备作为数据库和文件服务器



### 火速上线

华为CCE平台支持出厂预安装（免规划/安装/部署），简单几步即可业务上线

- 1, 上电IP重设
- 2, 连接数据库和文件服务器
- 3, 放号和业务配置
- 4, 中继出局配置



### 绩效管理

支持完善的绩效管理能力，可实现录音及多种功能的监控、质检和报表功能。



### 开放易集成

华为联络中心平台提供完善的eSDK接口和开发支持：包括完整的二次开发文档、DEMO和培训课程，协助客户业务快速上线



### 灵活可扩展

华为CCE除基本业务和规格外，通过购买特定软件和许可，增加服务器资源，可满足客户业务和系统容量的扩展需要，保护原有投资



### 安全可靠

支持信令TLS加密和媒体SRTP加密传输，支持AES加密。防止各类侵袭，保证系统长期可靠稳定运行



版权所有 © 华为技术有限公司 2016。保留一切权利。  
非经华为技术有限公司书面同意，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本手册内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明  
HUAWEI、HUAWEI、华为、HUAWEI 是华为技术有限公司的商标或者注册商标。  
在本手册中以及本手册描述的产品中，出现的其他商标、产品名称、服务名称以及公司名称，由其各自的所有人拥有。

免责声明  
本文档可能含有预测信息，包括但不限于有关未来的财务、运营、产品系列、新技术等信息。由于实践中存在很多不确定因素，可能导致实际结果与预测信息有很大的差别。因此，本文档信息仅供参考，不构成任何要约或承诺。华为可能不经通知修改上述信息，恕不另行通知。

华为技术有限公司  
深圳市龙岗区坂田华为基地  
电话：(0755) 28780808  
邮编：518129  
版本号：M3-038455-20160503-C-1.0