



# 华为智能路由平台

## 产品概述

智能路由平台是华为联络中心解决方案的核心中间件。智能路由平台支持多媒体统一路由，用户可以通过多种渠道联系企业，有效帮助企业保持高水平服务，不断超越客户期望。

智能路由平台提供了多种二次开发接口，企业可以轻松地整合自己的数据，应用，交换系统，按照实际需求、生成、修改和调整业务。智能路由平台就像一个“业务超市”，提供了全面的业务组件，企业可以根据实际需求挑选、组合、编辑这些业务组件，从而设计出满足实际需求的业务系统。

# 产品特点

## 支持多种媒体的接入

智能路由平台支持语音呼叫、Email呼叫、传真呼叫、Web呼叫、社交媒体呼叫等，使得联络中心由传统语音联络中心转变为多媒体联络中心，适应客户不断变化的沟通需求。

多种媒体能够统一进行路由，坐席可以同时具有多种媒体服务的能力，平台根据一定的策略灵活的选择合适的坐席提供服务

务。方便管理人员的运营管理，提升坐席利用率。

随着互联网社交媒体的迅猛发展，联络中心支持社交媒体接入是一大趋势。华为联络中心支持新浪微博、腾讯微博等社交媒体的接入，管理员可以方便的在社交媒体上发布公告信息、新建搜索任务、分发消息（@消息、评论消息、私信消息、搜索消息）给坐席和技能队列处理。



## 灵活的路由策略

智能路由平台支持多种路由方式，企业可以根据实际需要，灵活的选择合适的路由方式。

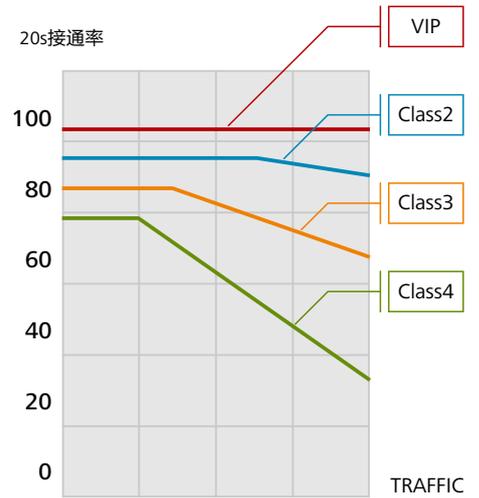
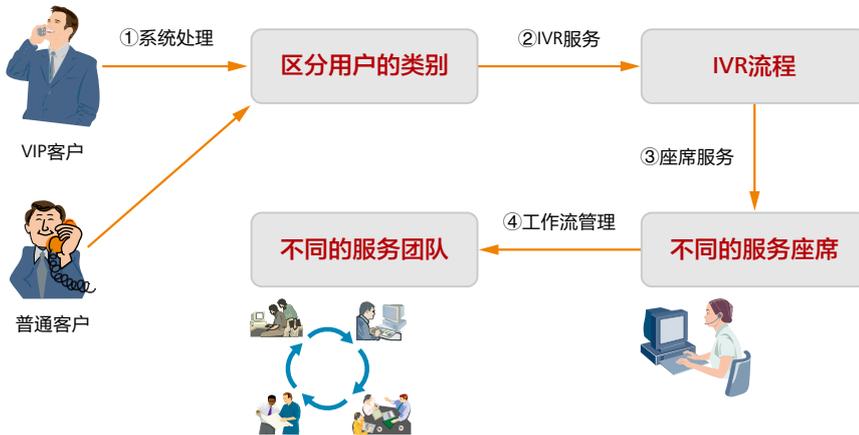
- 预设技能路由：管理员预先对各个坐席的技能进行配置，系统根据呼叫的被叫号码和坐席技能，进行路由。该种路由方式比较简单易用。
- 智能路由：管理员预先编写路由脚本，系统加载执行路由脚本，获得呼叫路由目的地。系统提供图形化的脚本开发工具。该种路由方式非常灵活方便，可以根据工作时间，

节假日，系统负载等进行灵活的路由。

此外，智能路由平台提供分层服务功能，可以根据客户价值，将客户分类成不同的客户群，并根据各客户群的特点，提供差异化服务，如针对VIP客户提供优质服务，针对黑名单客户限制呼入等。

系统管理员可以设置各个技能队列的期望接通率和最低接通率，系统通过比较各个队列的实时接通率与期望接通率、最低接通率的差别，灵活的进行路由操作。这种路由策略，将极大的提升管理员的管理效率。

- 不同级别的用户可选择不同的SLA（服务水平）
- 不同级别的用户可提供不同的IVR语音流程
- 不同级别的用户可提供不同等级的座席服务
- 不同级别的用户可提供不同的业务流程和人工接通时间



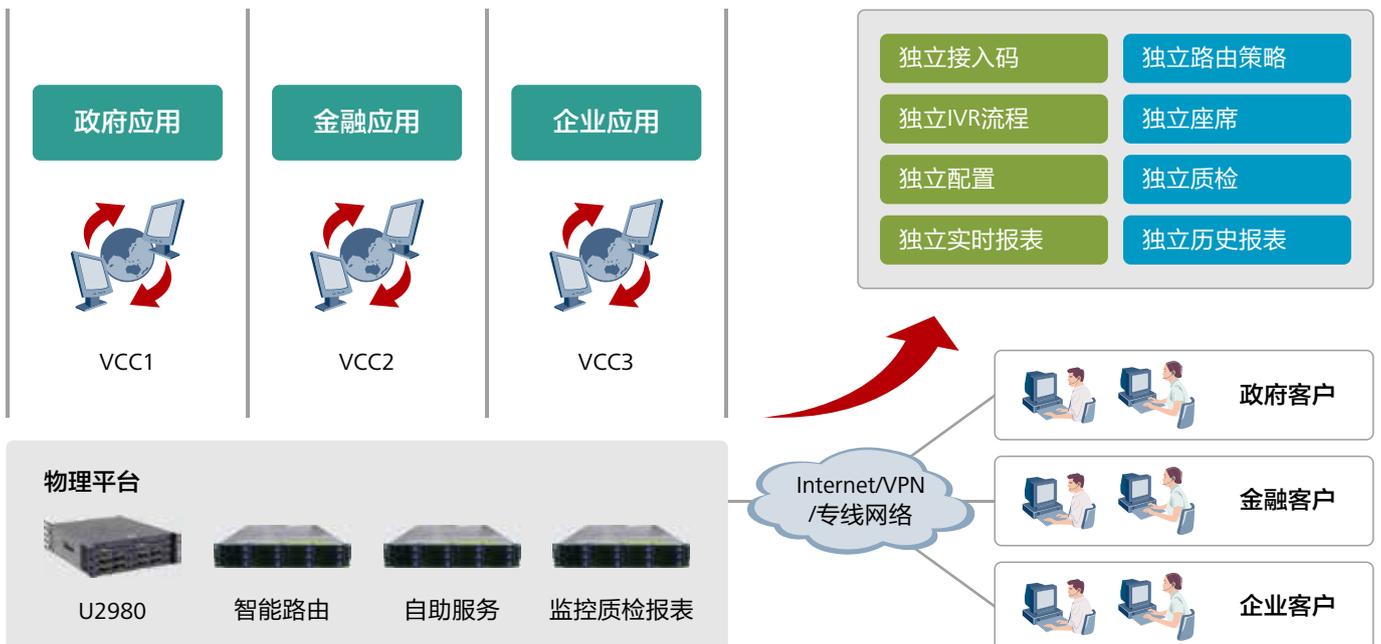
**让有限和昂贵的座席资源为更多VIP客户服务!**

### 虚拟联络中心

虚拟联络中心，是指在一套联络中心硬件平台上，创建多套逻辑联络中心，并分配资源（座席、自动流程等）。每个虚拟联络中心具备独立联络中心的全部功能，具有独立的呼叫接入

码、独立的业务代表、独立的自动业务以及独立的管理系统。

各企业只需要从联络中心运营商租用虚拟联络中心，享受联络中心提供的全部服务，而不需要承担单独建设联络中心的费用。



## 网络联络中心

传统的单点联络中心在网络上互相独立，呼叫只能在联络中心内部进行分配，联络中心资源也只能在内部进行共享，无法实现呼叫全网均衡分配和资源全网共享，从而使联络中心的服务和运营效率停留在较低的层次上，造成联络中心资源浪费，制约着联络中心的发展。

通过将多个单点联络中心进行联网形成一个网络联络中心，在网络联络中心内统一进行呼叫分配，实现呼叫全网分配、资源全网共享、负载全网均衡，真正体现“一点接入，全网服务”。

## 开放的第三方业务开发平台

- **模拟开发环境**

提供图形化的模拟开发环境，方便业务开发人员进行业务调试。

- **完善的开发文档**

平台提供多种二次开发接口，包括Web service接口，OCX接口；以及完善的开发文档，方便集成商在华为平台上快速开发业务。

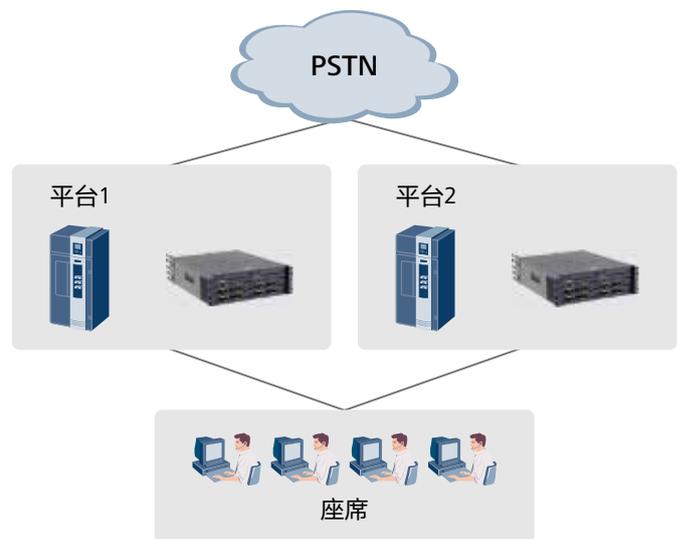
- **多渠道的支持**

为了更好的支持集成商在华为平台上进行业务开发，华为提供多种支持，包括ISV支持热线、支持邮箱和技术论坛。帮助集成商在华为平台上更快速、更容易的进行业务开发。

## 异地容灾方案

对于大型联络中心来说，多站点的容灾备份是保证系统可靠运行的重要机制。智能路由平台支持分布式部署，将平台部署到两个站点。当一个平台出现故障后，坐席可以无感知的切换到灾备平台，客户电话也可以由运营商重分配到灾备平台，从而保证业务的延续性。

为了方便运营管理，两套平台的数据可以统一配置，报表、质检等运营工具也可以实现统一管理，提升运营管理效率。



版权所有 © 华为技术有限公司 2014。保留一切权利。

### 免责声明

本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

业务咨询热线: 400-822-9999

版本号: M3-032102-20141231-C-1.0

[www.huawei.com](http://www.huawei.com)