



华为自助服务门户

产品概述

当今联络中心建设，都面临如何扩大服务范围和提高服务水平的问题，在平衡优质服务和人力成本的时候，很多企业无奈的选择了前者，招聘了大量坐席代表，使得企业背负沉重的负担。

自助服务门户是华为推出的交互式语音应答产品，提供每周7天，每天24小时全天候服务。大量的日常业务无须通过业务代表，直接由IVR与用户交互完成，节省人力的同时还能减轻座席员的负担，使之仅处理确实需要人工服务的请求，因此得到了企业的普遍认可。

华为自助服务门户是一个开放的平台，将华为平台的语音能力开放给ISV，让ISV使用标准的VXML语言，快速的实现个性化的业务开发。

产品特点

丰富的功能

- 人工/自动互转功能：呼叫可以根据业务需要，在坐席和IVR之间灵活转移。坐席可以将电话转移给自助服务流程；客户在完成自助服务后，也可以选择人工服务。坐席可以选择多种形式的转移方式，如将呼叫转交给自助服务后，待客户完成自助服务，电话返回到坐席侧，适用于客户身份鉴权等业务。坐席可以将呼叫转移到自助服务后，即自动挂机，适用于服务满意度调查等。
- 传真：华为排队机内置了传真收发能力，将用户的传真接收为一张图片。但要完成传真业务，需要一个IVR流程，将图片转存到文件服务器中，并将呼叫相关信息录入数据库，供坐席处理。
- TTS/ASR能力：支持标准的MRCP接口，与TTS/ASR软件对接，

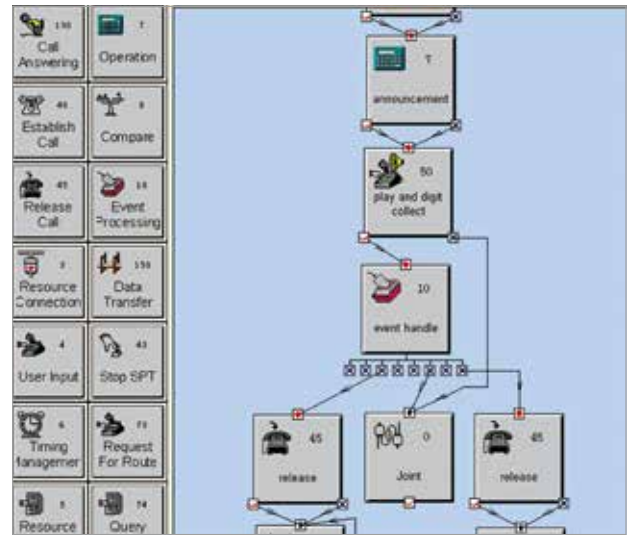
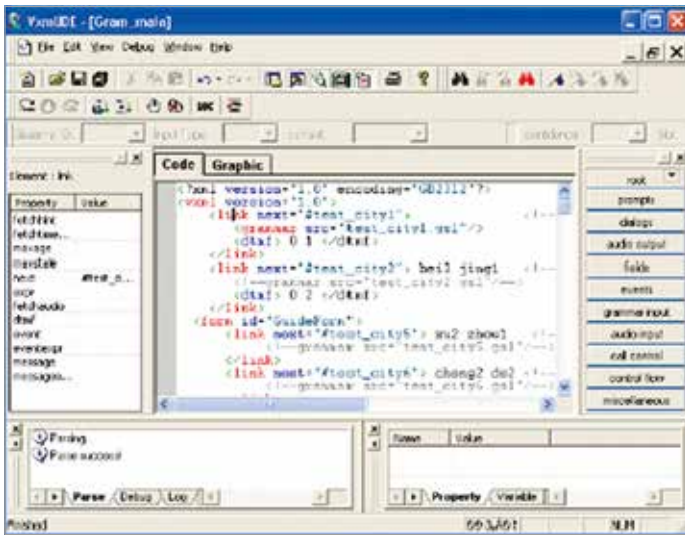
实现文本转语音和语音识别功能。

- 标准化：支持VXML 2.1标准。

定制开发工具

不同的企业，有着不同的自助服务流程。即使同一个企业，不同时期也需要不同的自助服务流程。为了给企业和ISV充足的灵活性，华为自助服务门户提供IVR脚本开发工具，开发者无需了解复杂的通讯原理，使用脚本开发工具，图形化界面，拖拽式的开发模式，1周即可完全掌握。

为了给客户提供更多的自助服务，减轻座席的压力，系统往往需要从企业业务系统获取数据，如查询账户余额等。华为自助服务门户支持数据库访问、动态库调用、JavaScript调用等方式访问企业业务系统。



版权所有 © 华为技术有限公司 2014。保留一切权利。

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

业务咨询热线: 400-822-9999

版本号: M3-032102-20141231-C-1.0

www.huawei.com