

阿尔卡特朗讯 可视化自动话务员 (VAA)

在商业流程中，电话呼叫往往成为首选的交流方式。[可视化自动话务员 \(VAA\)](#) 能够提供专业的全天候虚拟接待服务，对您的客户进行高质量回复。

在播放礼貌问候语后直接将来电转接至员工、部门或语音信箱，为来电者提供良好的服务体验。系统提供的编程界面非常直观，提示信息可轻松定制，能够快速修改路由规则以适应新的业务需求。



可视化自动话务员可将您的来电转化为可持续和常态化业务关系，高级功能为您的客户提供无限制的个性化路由及欢迎语体验。

功能	优势
通过 24/7 全天候的自动呼叫路由和问候语，为客户展示专业形象并做出响应	<ul style="list-style-type: none"> • 轻松管理路由脚本：支持模块组件拖放，根据营业时间和日程安排创建呼叫路由 • 通过web界面或话机随时随地上传和录制提示信息。 • 根据主被叫号码选择直接拨号和过滤，提供即时准确的路由选择 • Web界面提供仪表盘显示、报告和导出功能 • 通过文本转换语音 (TTS) 和自动语音识别 (ASR) 提升客户体验
借助个性化的呼叫路由和问候语，包括和企业数据库或联络中心集成，建立常态化的业务关系	<ul style="list-style-type: none"> • 零故障。随时更新提示信息和路由 • 带有 SQL 和 HTTP 连接的交互式语音应答 (IVR) 选项。根据数据库中的信息进行呼叫路由 • 可与阿尔卡特朗讯 OmniTouch 联络中心标准版集成：用于鉴别来电并收集信息以提供个性化服务
控制和降低运营成本：该解决方案提供直观的编程界面，任何人都可以快速上手。可扩展性、多租户和基于 SIP 的特性，可为中小型到超大型多站点组织提供专业的呼叫路由和问候语服务	<ul style="list-style-type: none"> • 直观的图形界面：最大限度减少人员培训时间和所需 IT 技能 • 可扩展软件提供基于 SIP 链路的通信服务器连接。通过集中路由和问候语解决方案统一欢迎词并降低运营成本 • 高可用性：VAA 提供服务连续性保障机制，并支持 OXE 冗余 • 多租户：可供多个客户使用，每个客户都有自己的独立视图 • 权限分配：可为用户分配不同级别的管理权限

图 1：通过简单拖放模块组件的方式配置路由脚本示例

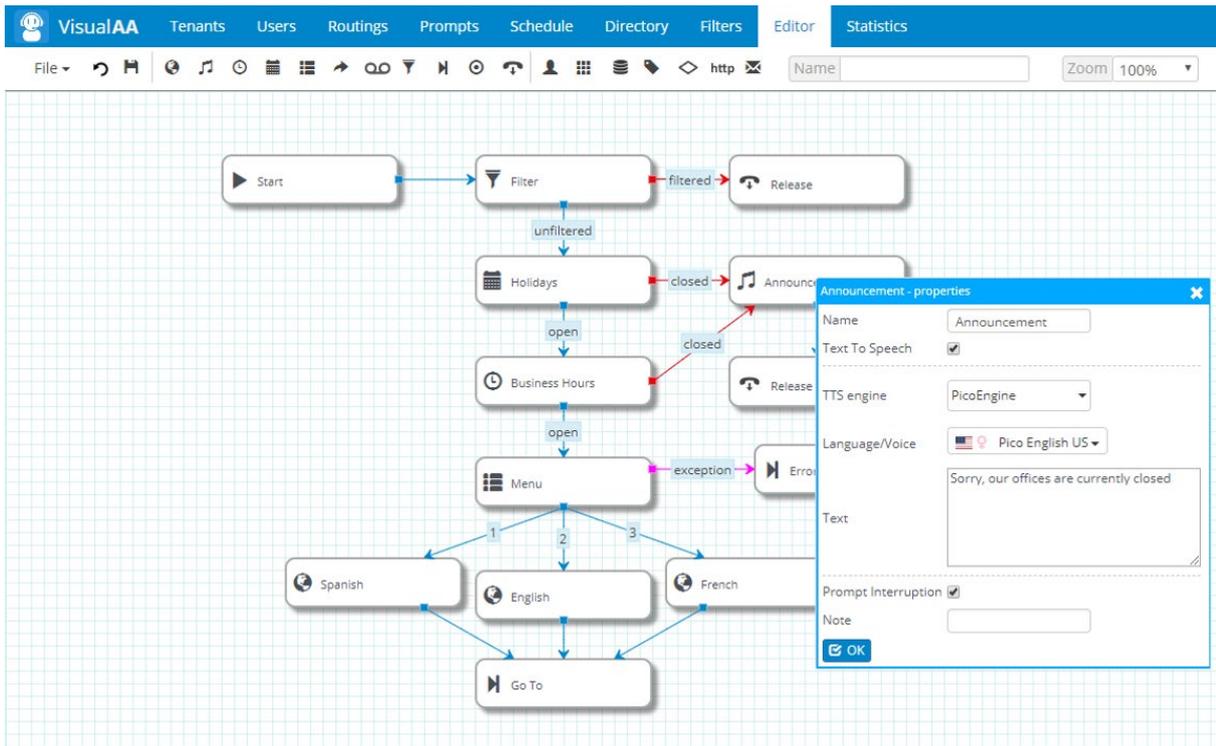
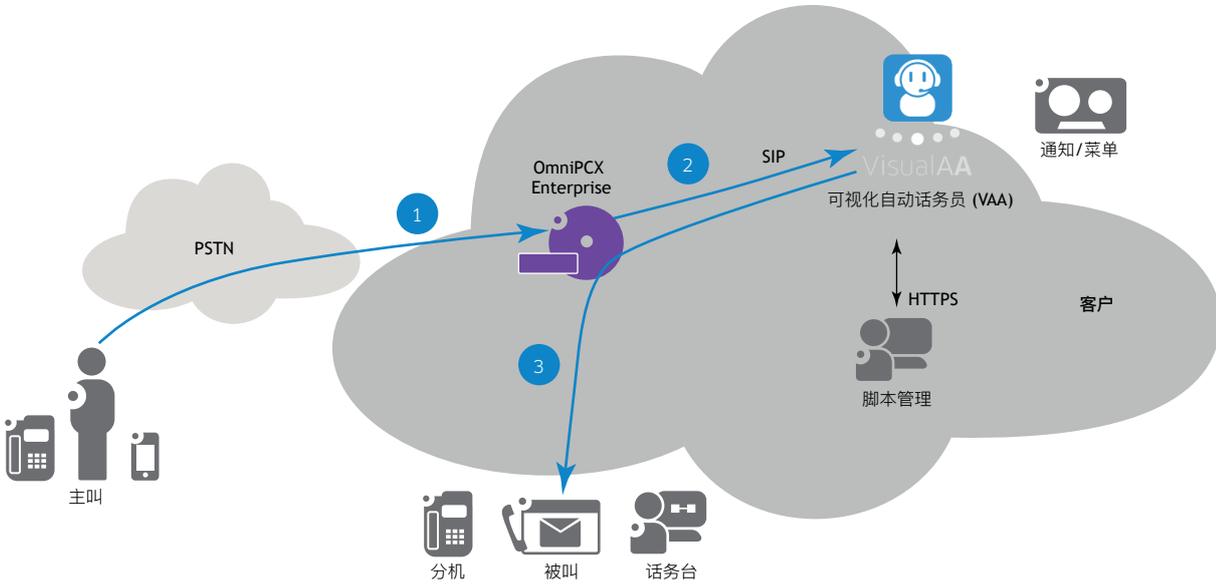


图 2：来电处理和架构示例



1. 来电转接至欢迎语接入号码
2. OmniPCX Enterprise 通信服务器通过 SIP (或 SIP/TLS) 将呼叫路由至可视化自动话务员
3. 可视化自动话务员播放提示并将呼叫转回 OmniPCX Enterprise 通信服务器

技术规格

软件版本

- 阿尔卡特朗讯 OmniPCX Enterprise 通信服务器：当前支持的版本

服务器要求

- 在任意设备服务器上部署：
 - Suse Linux Enterprise Server
 - 硬件需求：参照表 1
- 在 VMware vSphere 6.x 和 7.x 上部署：
 - 不包含 VMware vSphere 的部署和支持

可视化脚本编辑器

- 基于 Web 的图形化界面
- 流程树：无限制
- 模块组件（节点）：
 - 简单拖放操作
 - 开始
 - 选择语言
 - 通知
 - 营业时间
 - 日程表
 - 菜单：最多 12 个选项 (0-9、#、*)
 - 嵌入式 TTS 或连接到云提供商
 - 转接：盲转、监控、按姓名拨号、转接分机、提示中断、无应答、忙碌、网络错误、号码错误等情况
 - ASR 接口
 - 转接至语音信箱
 - 过滤器：被叫号码、主叫号码、正则表达式、CSV 文件导入
 - 执行树节点
 - 录音提示
 - 释放

- 权限分配：基于角色的管理：

- 用户
- 路由
- 提示
- 目录
- 过滤
- 日程表

- 多租户管理：

- 租户数量不限
- 独立视图
- 脚本管理
- 性能报告
- 直接拨号
 - 实时中断和直接按键

提示管理

- 上传文件：WAV 格式
- 通过电话机录音：直接呼叫或回呼

交互式语音应答

- 按键收集
- 与阿尔卡特朗讯 OmniTouch 呼叫中心标准版进行数据交换
- 数据库读写
 - SQL 请求
- 条件测试
- 自定义显示名称
- HTTP 请求
- 电子邮件模块

分析报告

- 基于 Web 的界面
 - 饼图性能展示
 - 周期统计数据
 - 全部通话记录导出

- 导出功能：

- 导出 CSV 数据
- 通过电子邮件发送导出文件
- 平台或每个租户指标：
 - VAA 端口使用情况
 - 接听电话数
 - 转接或释放通话的次数
 - 被呼叫方释放的呼叫次数
 - 由于许可证端口不足而丢失的呼叫数量

连通性

- SIP 或 SIP/TLS（基于 OXE 原生加密功能）

高可用性

- 可视化自动话务员冗余
- 支持 OmniPCX Enterprise 通信服务器：
 - 地理冗余
 - 被动式通信服务器冗余

容量

- 每台服务器最多 120 个端口
- 通过 SIP/TLS 连接时每台服务器最多 60 个端口

支持

- SPS

表 1. 专用设备物理服务器

	最低要求（最多 8 个端口）	推荐配置（最多 50 个端口）	最高支持（最多 120 个端口）
处理器	双核 2.4 GHz	四核 2.4 GHz	八核 2.4 GHz
内存	8 GB RAM	16 GB	32 GB
网络	100 Mb/s	1 Gb/s	1 Gb/s
硬盘	80 GB	至少 80 GB	160 GB