



(12) 发明专利申请

(10) 申请公布号 CN 116634065 A

(43) 申请公布日 2023.08.22

(21) 申请号 202310670460.4

(22) 申请日 2023.06.07

(71) 申请人 亿迅信息技术有限公司

地址 213155 江苏省常州市西太湖科技产业园禾香路123号

(72) 发明人 胡炜 梁耀秋 陶志阳 张铮铮

(74) 专利代理机构 北京华夏博通专利事务所
(普通合伙) 11264

专利代理师 郭伟仪

(51) Int. Cl.

H04M 3/51 (2006.01)

H04L 51/10 (2022.01)

H04L 51/046 (2022.01)

H04L 51/52 (2022.01)

H04L 51/56 (2022.01)

权利要求书1页 说明书2页 附图1页

(54) 发明名称

一种基于Freeswitch和Genesys的多媒体呼叫中心自适应切换转换系统

(57) 摘要

本发明涉及呼叫中心技术领域,公开了一种基于Freeswitch和Genesys的多媒体呼叫中心自适应切换转换系统,包括多媒体平滑转换模块和自动资源管理模块。本系统支持语音、视频、微信、文本等多媒体方式,并且支持插件方式集成Facebook、WhatsApp等社交媒体应用。在平滑转换过程中,系统通过技术手段实现了多媒体间平滑切换,保证服务质量不受影响。同时,本系统会自动根据客户意图关闭不需要的媒体链接,释放资源,提高系统效率和性能。本发明为呼叫中心技术领域提供了一种新的解决方案,提高了客户服务质量和满意度。

多媒体平滑转换模块

自动资源管理模块

1. 一种基于Freeswitch和Genesys的多媒体呼叫中心自适应切换转换系统,其特征在在于,包括多媒体平滑转换模块和自动资源管理模块。

2. 根据权利要求1所述的一种基于Freeswitch和Genesys的多媒体呼叫中心自适应切换转换系统,其特征在在于,所述多媒体平滑转换模块采用技术手段在多媒体间平滑转换,不影响服务质量和客户满意度。

3. 根据权利要求1所述的一种基于Freeswitch和Genesys的多媒体呼叫中心自适应切换转换系统,其特征在在于,所述自动资源管理模块会自动根据客户意图关闭不需要的媒体链接,释放资源,提高系统效率和性能。

一种基于Freeswitch和Genesys的多媒体呼叫中心自适应切换转换系统

技术领域

[0001] 本发明涉及呼叫中心技术领域,尤其涉及一种基于Freeswitch和Genesys的多媒体呼叫中心自适应切换转换系统。

背景技术

[0002] 呼叫中心如电信业中的1860,金融业中的95555等,又称为客服系统,是集计算机-电话集成(Computer Telephony Integration,CTI)、自动呼叫分配(Automatic Call Distribution,ACD)和数据库等多种技术为一体的呼叫处理信息系统。用户可以通过电话、传真、电子邮件等各种接入方式接入呼叫中心。当用户终端接入呼叫中心后,就能收到呼叫中心任务提示音,按照呼叫中心的语音提示,就能接入数据库或座席,获得所需的信息服务,如向企业提出要求、质疑、投诉、建议和质询等。

[0003] 现有的多媒体呼叫中心难以进行多媒体间的平滑切换,影响对客户的服务质量和满意度。

发明内容

[0004] 本发明的目的是为了解决现有技术中存在的缺点,而提出的一种基于Freeswitch和Genesys的多媒体呼叫中心自适应切换转换系统。

[0005] 为了实现上述目的,本发明采用了如下技术方案:

[0006] 一种基于Freeswitch和Genesys的多媒体呼叫中心自适应切换转换系统,包括多媒体平滑转换模块和自动资源管理模块。

[0007] 作为本发明的进一步方案,所述多媒体平滑转换模块采用技术手段在多媒体间平滑转换,不影响服务质量和客户满意度。

[0008] 作为本发明的进一步方案,所述自动资源管理模块会自动根据客户意图关闭不需要的媒体链接,释放资源,提高系统效率和性能。

[0009] 本发明的有益效果为:

[0010] 本系统支持语音、视频、微信、文本等多媒体方式,并且支持插件方式集成Facebook、WhatsApp等社交媒体应用。在平滑转换过程中,系统通过技术手段实现了多媒体间平滑切换,保证服务质量不受影响。同时,本系统会自动根据客户意图关闭不需要的媒体链接,释放资源,提高系统效率和性能。本发明为呼叫中心技术领域提供了一种新的解决方案,提高了客户服务质量和满意度。

附图说明

[0011] 图1为本发明提出的一种基于Freeswitch和Genesys的多媒体呼叫中心自适应切换转换系统的结构示意图。

具体实施方式

[0012] 下面将结合本发明实施例中的附图,对本发明实施例中的技术方案进行清楚、完整地描述,显然,所描述的实施例仅仅是本发明一部分实施例,而不是全部的实施例。

[0013] 需要说明的是,在不冲突的情况下,本申请中的实施例及实施例中的特征可以相互组合。下面将参考附图并结合实施例来详细说明本发明。

[0014] 参照附图1,一种基于Freeswitch和Genesys的多媒体呼叫中心自适应切换转换系统,包括多媒体平滑转换模块和自动资源管理模块。

[0015] 本实施例中,多媒体平滑转换模块采用技术手段在多媒体间平滑转换,不影响服务质量和客户满意度。

[0016] 本实施例中,自动资源管理模块会自动根据客户意图关闭不需要的媒体链接,释放资源,提高系统效率和性能。

[0017] 从以上的描述中,可以看出,本发明上述的实施例实现了如下技术效果:本系统基于Freeswitch和Genesys平台整合而成,支持语音、视频、微信、文本等多媒体方式,同时支持插件方式集成Facebook、WhatsApp等社交媒体应用。在平滑转换过程中,系统通过技术手段实现了多媒体间平滑切换,保证服务质量不受影响。同时,本系统会自动根据客户意图关闭不需要的媒体链接,释放资源,提高系统效率和性能。插件方式集成社交媒体应用,提高了系统的应用范围和灵活性,满足不同用户的需求。

[0018] 对于本领域技术人员而言,显然本发明不限于上述示范性实施例的细节,而且在不背离本发明的精神或基本特征的情况下,能够以其他的具体形式实现本发明。因此,无论从哪一点来看,均应将实施例看作是示范性的,而且是非限制性的,本发明的范围由所附权利要求而不是上述说明限定,因此旨在将落在权利要求的等同要件的含义和范围内的所有变化囊括在本发明内。不应将权利要求中的任何附图标记视为限制所涉及的权利要求。

[0019] 此外,应当理解,虽然本说明书按照实施方式加以描述,但并非每个实施方式仅包含一个独立的技术方案,说明书的这种叙述方式仅仅是为清楚起见,本领域技术人员应当将说明书作为一个整体,各实施例中的技术方案也可以经适当组合,形成本领域技术人员可以理解的其他实施方式。

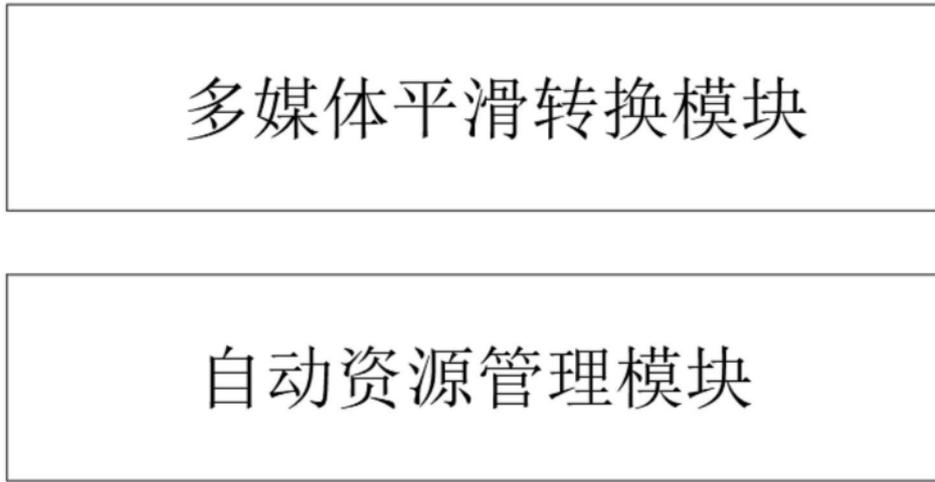


图1