

开发研究与设计技术

基于统一排队CTI中间件的CRM系统

周震刚, 杨学良

(中国科学技术大学研究生院计算机系, 北京 100039)

收稿日期 修回日期 网络版发布日期 2007-3-30 接受日期

摘要 现代多媒体交互中心(即协作型CRM系统)的主要设备是CTI中间件, 需要实现对电话渠道、E-mail渠道、Web互动渠道的统一管理, 并能够根据用户信息和座席技能、工作状态等多种因素, 将呼叫进行统一分配和路由, 由最适合的座席进行应答和处理。该文论述了一个支持多媒体统一排队的CTI中间件的设计, 对软件总体结构进行了设计, 并对该软件中实现多媒体统一接入的媒体服务器模块进行了探讨。

关键词 [协作型CRM](#) [计算机电信集成中间件](#) [多媒体](#) [通信](#)

分类号 [TP393](#)

DOI:

通讯作者:

作者个人主页: 周震刚; 杨学良

扩展功能

本文信息

- ▶ [Supporting info](#)
- ▶ [PDF\(133KB\)](#)
- ▶ [\[HTML全文\]\(0KB\)](#)
- ▶ [参考文献\[PDF\]](#)
- ▶ [参考文献](#)

服务与反馈

- ▶ [把本文推荐给朋友](#)
- ▶ [加入我的书架](#)
- ▶ [加入引用管理器](#)
- ▶ [引用本文](#)
- ▶ [Email Alert](#)
- ▶ [文章反馈](#)
- ▶ [浏览反馈信息](#)

相关信息

- ▶ [本刊中 包含“协作型CRM”的 相关文章](#)
- ▶ [本文作者相关文章](#)
- ▶ [周震刚, 杨学良](#)