

开发研究与设计技术

基于语音卡的呼叫中心通用架构

来洪孝, 崔颖安, 崔杜武

(西安理工大学计算机科学与工程学院, 西安 710048)

收稿日期 修回日期 网络版发布日期 2007-11-16 接受日期

摘要 基于分层设计的思想, 设计了一种通用程序架构, 可通过灵活配置来构建中小规模的呼叫中心, 有效缩短了呼叫中心的建设周期, 提高了软件的开发效率, 为中小型呼叫中心的建设提供了一个参考模型, 分析实现了流程控制动态配置技术方案, 通过实践证明了基于语音卡的呼叫中心通用架构设计思想的正确性和可行性。

关键词 [呼叫中心](#) [计算机电信集成](#) [文语转换](#) [分层设计](#) [流程控制](#)

分类号 [TP311.11](#)

DOI:

通讯作者:

作者个人主页: [来洪孝](#); [崔颖安](#); [崔杜武](#)

扩展功能

本文信息

- ▶ [Supporting info](#)
- ▶ [PDF\(117KB\)](#)
- ▶ [\[HTML全文\]\(0KB\)](#)
- ▶ [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“呼叫中心”的 相关文章](#)
- ▶ 本文作者相关文章
- [来洪孝, 崔颖安, 崔杜武](#)