

## 技術詞彙表

「編程介面」或「API」	指	軟件程式之間相互交流須遵循的一套特定規則及規範，作為不同軟件程式之間的介面，促進軟件之間的交流，與用戶界面促進人類與電腦的交流的方式類似
「自動呼叫分配」或「ACD」	指	根據數據庫所存的資料再經由智能路由及技能標準將來電分流至一組話務員的軟件及硬件。ACD系統可按傳統電路交換機(TDM)或IP技術運作。ACD系統按先來先出原則處理來電。倘話務員未能接聽來電，ACD系統將來電排隊，然後將其接入空閒的話務員。ACD系統亦可設置為優先分流特定號碼的來電
「自動語音辨識」或「ASR」	指	將語音轉換成文字。語音辨識技術可在並無針對非特定語者的情況下識別語音。ASR在語音技術產品中廣泛應用，為語音平台的核心軟件。ASR將語音轉換成電腦文字的本質為首先將語音數位化，然後對照編碼波形字典將其配對。自然語言理解(NLU)與ASR密不可分。NLU的魅力在於將來電賦予內容及涵義，創設對話情景
「呼叫／質量監控」或「CM」	指	包括選擇性錄音及全程錄音。上述軟件應用軟件允許主管不時監測話務員語音及數據交流
「電腦電話集成」或「CTI」	指	升級電腦及電話所需的軟件、硬件及程式，允許多驅動及應用軟件交流，以使其密切智能地共同運作。電腦可利用自動號碼識別(ANI)，檢測來電電話號碼、將來電分流至合適話務員、從數據庫提取客戶資料記錄並於話務員前方的顯示屏上彈出以顯示上述記錄。「企業CTI」不僅具有基本彈出功能，並可進行多點互動，將客戶聯絡服務中心與更廣泛的企業應用軟件連接

## 技術詞彙表

「客戶聯絡中心」	指	完成主要工作的中心，涉及透過電話、電郵及／或網上聊天與客戶交流，可為服務台、電話營銷中心或服務及支援中心
「客戶聯絡中心應用軟件」	指	一個軟件程式或一套軟件程式，可實現整體流程管理、精簡及優化客戶聯絡中心業務，令客戶聯絡中心維持高服務水平，以迎合客戶預期，如ACD、CTI、IVR、呼出系統、呼叫／質量監控、WFM、語音技術及多媒體系統等
「客戶聯絡中心服務」	指	為客戶聯絡中心應用軟件所提供的各種服務，包括：專業服務、維護服務、顧問服務、執行服務、託管服務及管理服務
「顧問服務」	指	包括規劃及設計、產能規劃、績效評估及審計、搬遷諮詢、項目工程、設計審查及項目管理
「電郵管理軟件」	指	一般履行若干功能。首先，將收件匣的郵件分流至合適目錄。該軟件亦可履行過濾功能，以令電郵地址與客戶記錄相匹配，為電郵的分配追蹤號碼，以對特定查詢或客戶進行審計追蹤。其次，具備自動回覆功能，通知顧客已收到其電郵。最後，軟件將生成自動回覆或協助話務員回覆
「全程錄音」或「記錄」	指	為客戶聯絡中心呼叫監測應用軟件的組成部分。全程錄音通常要求使用供應商提供的伺服器及電路卡，以確保合規錄音的可靠性及妥善進行。一般利用ACD/PBX的主要或次要端口從通訊路徑記錄所有交流
「主機媒體處理」或「HMP」	指	指電話系統的專用詞彙。該系統運用通用電腦的每秒百萬指令(MIPS)的處理能力，處理來電媒體流，而非運用數碼信號處理器(DSPs)執行任務。當

## 技術詞彙表

		電話呼叫流開始數位化以進行分時複用(TDM)傳輸時，普遍會應用此功能以提升處理媒體流
「執行服務」或「集成服務」	指	包括系統集成、搬遷服務、配置管理、項目管理、場地調查、場地準備、試機、試運行、安裝、檢測、監測、性能管理及培訓
「互動語音應答」或「IVR/IVRS」	指	自動電話系統，可與呼叫者交流、收集資料及將來電分流至合適接線員。IVR系統(IVRS)融合語音電話輸入及按鍵撥號式鍵盤選項，並以語音、傳真、回電、電郵及其他媒體的形式作出適當應答
「ISO」	指	國際標準組織，由各國標準組織組成的世界聯盟
「ISO 27001」	指	ISO制定的一套國際標準，旨在確保挑選能保護資料資產的充分合適安全監控；詳載建立、執行、運作、監測、審閱、維護及改善存檔資料安全管理系統的規定；詳載執行安全監控的規定，為迎合個體組織或其部分的個別需求
「ISO 9001」	指	ISO 9000系列的組成部分，涵蓋管理責任；質量體系；文件控制；採購；客戶所供應產品控制；產品標識及跟蹤；程序控制；計量及設施測試；不合格產品控制；整改及預防措施；搬運；儲存；包裝、保存及交貨；內部質量審查；培訓及統計技術等方面
「維護服務」	指	服務供應商按合約或要求維護及優化客戶聯絡中心基礎設施。上述服務包括：基本維護服務(包括現場監測及維護連同故障維修服務)；高級維護服務(包括遠程／在線監測、故障監控、在線支援、故障診斷、分析及報告)；以及管理或託管客戶聯絡

## 技術詞彙表

		中心服務合約附帶的其他類型服務，惟並不計入維護服務範疇
「多媒體系統」或「MM」	指	同步處理用戶多媒體流的系統。上述系統可允許單一通訊會話中的多方、多連接及添加或刪除資源及用戶的互聯
「呼出系統」或「OB」	指	硬件及軟件或純軟件解決方案，有助客戶聯絡服務中心分配大量呼出。呼出系統包括多個撥號模式，以迎合不同要求。倘上述解決方案具有統計算法功能，以在話務員繁忙時盡量降低無人應答的情況的同時，盡量減少話務員對話等待時間，則稱為預撥號
「預撥號」或「PD」	指	電話監控系統，在預測話務員處理下一來電的時間的同時，依序自動外撥名單上的電話號碼、篩選無應答、忙線、留言機及斷線號碼。預撥號將成為大型、業務繁忙的呼出撥號客戶聯絡服務中心的最佳模式，而有關中心的大量話務員須處理大量來電
「交換機」或「PBX」	指	企業內的電話系統，令所有用戶共用若干數目的外部電話線路的同時，可容許本地線路企業用戶自由切換本地線路和外部電話線路
「專業服務」	指	向客戶提供意見、技能及專業知識，尤其在域名方面，包括提供全套顧問服務及執行服務
「公共交換電話網絡」或「PSTN」	指	全球互聯語音公共電話網絡，包括商業及政府擁有的網絡
「實時Web協作軟體」	指	令企業前端業務自動運作以及利用多接入渠道(例如電話、傳真、文字聊天、回電、直接致電、網路電話及視頻等)促進客戶實時交流

## 技術詞彙表

「座席」或「服務座席」	指	配備桌面及／或電話的實際位置，客戶聯絡中心話務員可於此處理來電
「安全文件傳輸協議」或「SFTP」	指	網路協議，在任何可靠數據流上提供檔案存取、檔案傳送及檔案管理功能，以確保安全傳送檔案。SFTP協議允許遠程文件操作－更似遠程文件系統協議
「選擇性錄音」	指	軟件應用軟件，令主管不時監測話務員的語音及數據交流。上述錄音乃錄自ACD或PBX的服務觀察功能
「話務員技能路由」	指	話務員技能路由乃將來電分配至最合適的話務員，而非純粹地選擇下一位空閒話務員。憑藉技能路由，特定呼叫所需的技能通常由撥號電話號碼及來電號碼或呼叫者身份連同於任何相關IVR系統所作的選擇而確定；屆時系統有意將呼叫分配予合適受訓話務員。該話務員具備相應技能以提供更佳服務
「語音技術」或「ST」	指	主要由ASR、文本語音轉換及語者驗證技術組成，而於本文件中，僅指ASR
「傳輸控制協議」或「互聯網協議」或「TCP」或「IP」	指	互聯網基本通訊語言或協議，亦可用作私人網路（內部網或外部網）的通訊協議
「電話幹線」	指	兩點間的單一傳輸通道，每點作為交換中心或交點，通訊系統可分享一套線路或頻率，而非向客戶單獨提供，向眾多客戶提供網路接入
「TTS」	指	文本語音轉換系統－將普通語言文本轉換為語音
「網路電話」或「VoIP」	指	用作管理網路語音資料傳送的一套設備的互聯網協議（IP）詞彙。VoIP涉及以離散包，而非使用公共交

## 技術詞彙表

---

		換電話網絡(PSTN)的傳統線路約定協議，發送數字語音資料
「排班管理」或「WFM」	指	排班管理軟體使用ACD或CTI統計伺服器的資料，令客戶聯絡服務中心經理擬定優化人員配置時間表以為維持客戶交流程序的適當水平，可藉管理及預測每時、每日、每月或每季的聯絡量及業務變化而實現