

## 詞 彙

此詞彙表載列本文件所使用且與本公司及我們業務有關的若干技術詞彙的說明。該等詞彙及其涵義未必與行內標準涵義或其用法相符。

「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
「客戶聯絡中心」	指	完成主要工作的中心，涉及透過電話與客戶交流，可為服務台、電話營銷中心或服務及支援中心
「客戶關係管理系統」或「CRM系統」	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
「KPI」	指	主要表現指標
「MSC」	指	MSC Malaysia為馬來西亞國家資訊及通訊科技倡議，旨在吸引世界級科技公司，同時使本地資訊及通訊科技行業增長，受馬來西亞數碼經濟機構監督
「預測撥號」	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。預測撥號將成為大型、業務繁忙的呼出撥號客戶聯絡服務中心的最佳模式，而有關中心的大量電話營銷銷售代表須處理大量來電
「交換機」或「PABX」	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
「座席」或「服務座席」	指	配備桌面及／或電話以處理來電的實際位置
「回教保險」	指	回教保險是一種伊斯蘭保險，會員貢獻金錢至一個池系統，以擔保彼此的虧損或傷害
「電話營銷銷售代表」	指	於客戶聯絡中心呼出的人員