



畅信达
ChangXinDa

融合通信专家
Unified Communication Expert



4000 820 188
www.ipxchina.com



IP 一体化融合通信平台 MVB2000

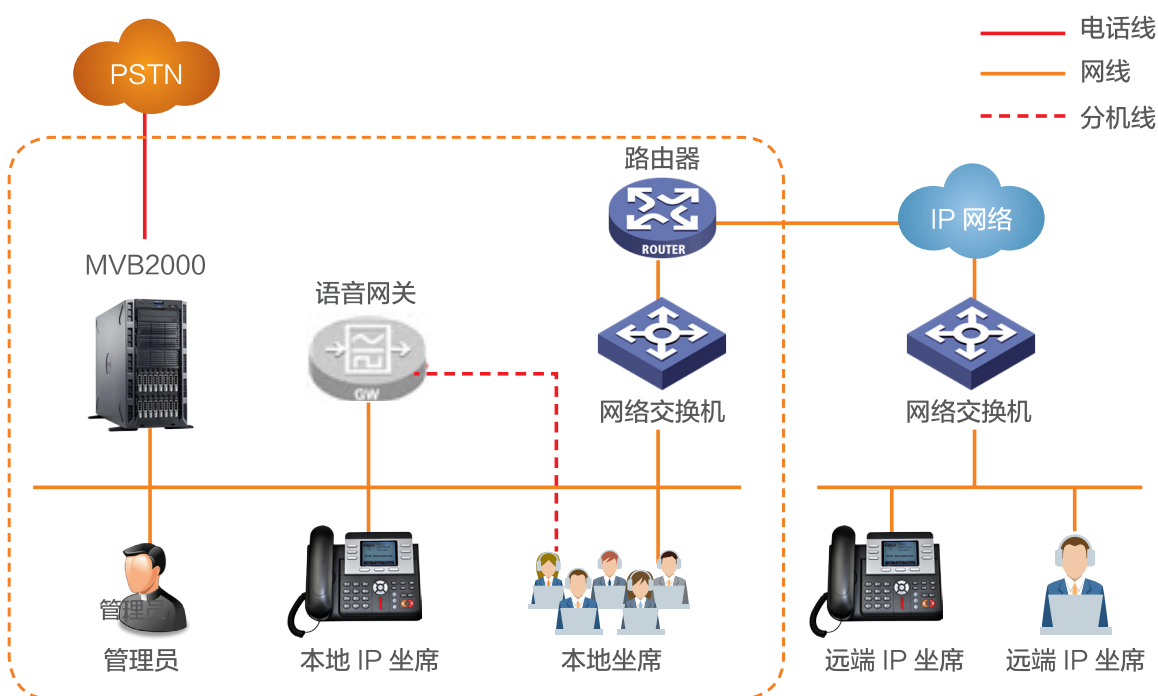
青岛畅信达通信有限公司
Qingdao Changxinda Communications Co., Ltd.

畅信达 IP 一体化融合通信平台 MVB2000

畅信达 IP 一体化融合通信平台 MVB2000，是拥有自主知识产权的新一代融合通信系统。平台采用最新的 IP 内核一体化设计，无须外挂任何其他设备、就能实现大容量的电话呼入 / 呼出处理、电话转接等传统 PBX 的所有功能，同时还提供传统 PBX 所不具备的 VOIP 网关、来电去电智能分配、CRM 客户关系管理、电话录音、电话会议、语音信箱、通话报表等功能。

MVB2000 融合语音和数据，以模块化的形式提供企业所需的各种功能，满足不同用户需求，系统开放、可靠、易于扩展和升级，安装配置维护简单、建设周期短、多种中继（SS7、ISDN-PRI、SIP、H323 等）接入方式、客户方多种座席（固话座机座席、移动电话座席、IP 话机座席、软件电话座席等）接入方式、综合性价比高，为企业用户提供强大的功能和丰富的应用。

产品架构：



产品主要功能:

▪ 智能电话交换（PBX）

缩位拨号、呼叫等待、呼叫转接、呼叫跟踪、免打扰、三方通话、分组强插、监听等，并可实现呼叫前转（Forward）、无条件、遇忙、无应答转移、支持呼叫后转（Transfer）、呼叫保持（Call Holding）、呼叫等待（Call Waiting）、呼叫驻留、电话代接、分组式电话代接、分组振铃（多种振铃策略）。

▪ 自动语音应答（IVR）

用户根据自己的业务需求自主录制多层次 IVR 语音自动应答流程，支持十余种跳转目标，导航的嵌套层次不限。通过控制是否摘机可充分利用线路前向语音通信特性，为节约用户呼叫费用。

▪ 文本转换语音工具（TTS）

系统提供对主流 TTS 的接口支持，无需二次开发，TTS 购买后直接安装配置即可使用。

▪ 自定义语音文件

用户可以自己录制、上传系统需要的语音文件，丰富语音提示内容，支持 WAV 语音格式。自动将上传 WAV 语音文件转换为符合平台要求的语音格式，省去操作人员人工转换语音格式的繁琐步骤。支持通过电话按键操作语音试听和录制。

▪ 自动话务分配（ACD）电话排队管理（TWM）

根据相应策略将来电分配给相应座席，提供座席登入登出、示忙示闲，来电排队等 ACD 功能。提供全部、轮流、最少接通、最闲接通、随机接通、记忆接通六种话务分配策略。可选择等待音乐、智能播报排队位置和等待时间，允许排队中按键退出。支持 ACD 组、坐席服务等级设置。提供密码验证功能以支持 VIP 或高级会员服务。支持来电优先级设置，高优先级来电优先接通坐席。

▪ 通话详细报告（CDR）

详细记录所有电话的通话清单，提供所有座席电话的分析报告，日流量，月负载等各时段的电话详细报表。除标准话单外，还可提供准确的三方通话、呼叫转接、点击拨号、批量外呼等非人工发起呼叫的话单。

▪ 通话录音

无需添加任何专用录音设备即可实现对所有座席分机的来电、去电实时录音。拥有权限的管理员还可实时监听任何一部分机通话。可以配置全局录音开关，任何通过平台的通话都生成录音文件。

▪ 服务评价

可以自定义服务评价语音、有效按键。支持自动触发、人工触发两种方式。自动生成服务评价记录和统计报表。提供供第三方使用的服务评价接口。

▪ 电话会议

无需额外投资专用的电话会议设备就可以实现 30-60 方全免费电话会议。既可呼叫分机，也可呼叫其他电话，外部电话可以直接呼入会议室。

▪ 电子传真服务器

每条连接到服务器的外线都可以接收传真，而且可转移到设置好的邮箱中，这样就可以随时随地查看接收到的传真的了。通过浏览器就可以发送传真，并可以实现传真群发。

▪ 短信服务器

平台内置短信服务器，支持用户采用短信猫或者短信通道等多种形式收发短信，支持短信预约发送、群发。

▪ 邮件服务器

提供给用户一个内网外网兼容又独立的邮件服务器，可以用它来划分域、设置管理员、建立邮箱以及收发邮件、邮件群发。

▪ 转接、强插、监听

通话过程中坐席可以将来电转移给任何一部分机、外部电话、手机，而无须让对方再拨打一次电话，支持盲转和询问转接两种方式，并根据转接方式生成正确的话单。有权限的分机可以拨打 *30 监听指定分机，监听过程中可以按 4、5、6 切换监听、密语、强插功能。

▪ 分时段系统设置

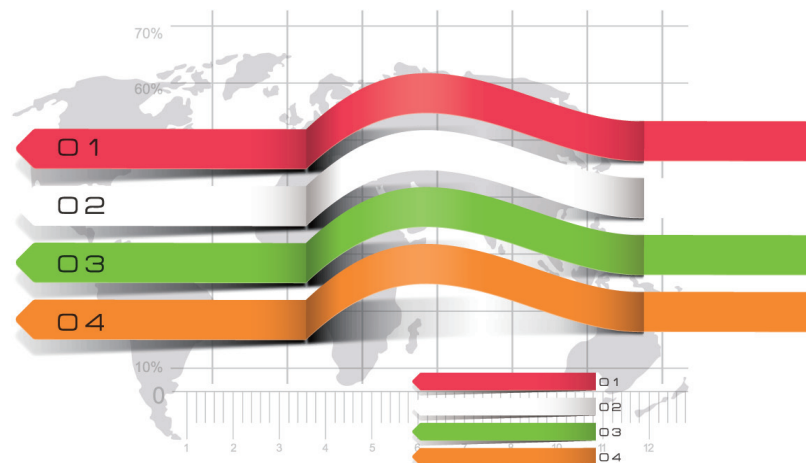
在不同时间条件下，可以去执行不同的呼叫流程。例如：将 IVR 设置成工作时间和非工作时间两种，外线电话在工作时间呼入时，系统为其转接普通座席；在非工作时间呼入时，系统为其转接值班座席。

▪ 黑名单

对于恶意呼叫、骚扰电话可以列为“黑名单号码”，凡这个号码呼入总是显示忙音。

▪ 白名单

对于重要的 VIP 客户可以列入“白名单号码”，凡这个号码呼入即可直通设定的分机，而无须经过 IVR 语音导航，以节省对方时间。



▪ 智能话务路由

可以根据拨入的主叫号码、被叫号码以及所用线路情况，设置智能路由，符合条件的呼叫将被自动转移到对应项目（一个语音菜单、座席、队列等），而无须经过 IVR 语音导航，直接接通分机。呼入路由支持按区域转接不同区域的座席。

呼出路由可自定义各种拨号规则的出局中继，选择合适的中继出局，以达到不同分机选择不同线路出局的目的。通过呼出路由可指定多条出局中继，优先使用费用较低的中继，节约通信成本。

▪ 智能号码匹配

针对高级会员，根据客户上次通话记录，系统自动为其查找上次通话座席，当该座席存在且空闲时提示呼叫者是否直接接通该座席。

▪ 来电智能分配

可查找第三方数据库里的客户及座席的对应关系，将客户来电直接分配至具备一定关系的座席分机、队列或应用。支持数据库为：MYSQL、ORACLE、MSSQL、SYBASE、HTTP 链接。用户自定义连接串与查询语句。

▪ 来电归属以及按区域分配

无论手机或固话来电去电都可以准确识别其归属，座席系统或 IP 话机显示屏可以显示来电者所属省市，并支持分区域的统计报表。支持根据来电区域分配来话，如华北区分配坐席 A，华东区分配坐席 B 等。

▪ WEBCALL

用于在 MVB2000 用户的网站页面上添加一个按钮，通过点击这个按钮，网站的访问者可以输入自己的手机或者固定电话号码，然后让 MVB2000 系统自动拨通这个手机或者固定电话，同时接通 MVB2000 上的一个目标项目，如座席电话、IVR 语音导航、另一个外线手机等。

▪ 统计报表

统计报表包括：呼叫记录、呼叫统计、呼叫比较、呼叫汇总、月流量、日流量、分机话务量统计、分机话务量对比、日话务量统计、日话务量对比、年话务量统计、队列呼叫记录、队列话务统计、队列话务比较、队列呼损记录、座席转接记录、座席话务统计、座席话务比较、座席话务列表、座席质检清单、座席质检统计、语音导航记录、语音导航统计、语音导航对比、呼叫中心分析、WEB 呼叫记录等。近二百张报表，包括饼状图、柱状图、曲线图，支持下载格式 PDF/CSV/EXCEL。



产品辅助功能：

▪ 系统文件管理

通过系统文件管理模块，管理员可以查看到所有的：录音文件、监听文件、传真文件、日志文件、备份文件、待清理文件。并且可以将文件外挂到 USB 硬盘或者局域网其它存储设备，或者打包下载上述文件，也可以参考系统空间清理文件。

▪ 系统监控

CPU 资源预警、硬盘存储空间预警，系统监控发现 CPU 资源或硬盘存储空间不足的情况下，系统会自动以短信或语音的方式通知事先定义好的负责人手机，以便及时处理。

▪ 数据备份

备份内容管理、备份时间表管理、备份数据恢复。可自定义备份方案，系统将按预先设定好的备份计划定时自动备份。

▪ 记录保留时间设置

用户可以自己设定系统记录的保存时间，包括：呼叫记录、ACD 队列记录、IVR 日志记录、传真记录、通话录音记录、语音邮件等保存的天数。

▪ 日志管理

通过打开系统日志，管理员可以查看最新系统事件日志。

▪ 参数管理

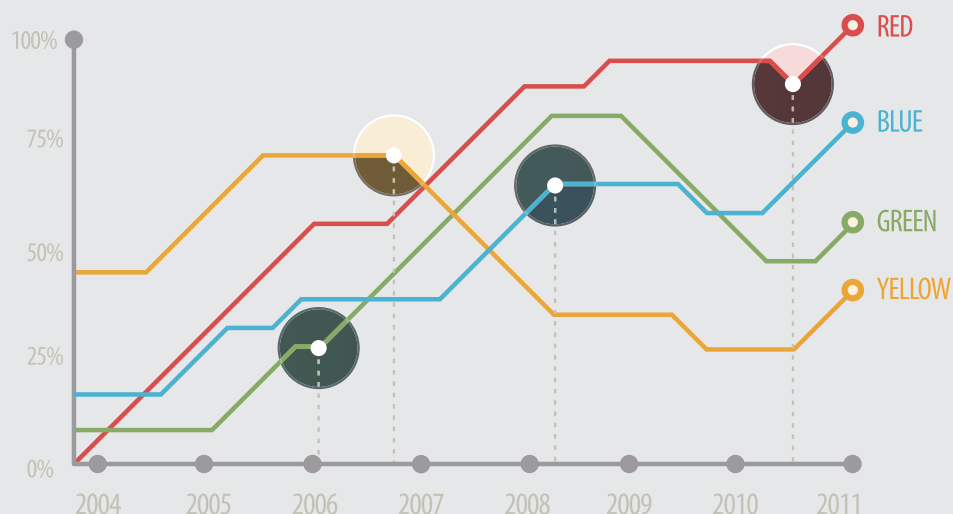
系统参数包括：硬件优化参数、通道参数、协议参数、中继参数、路由参数、分机参数、号码参数、短信参数、辅助服务参数等。

▪ 系统升级

系统升级用来完成对系统版本的更新，系统升级是通过全 web 页面升级方式，简便、快捷。

▪ OEM 设置

提供 OEM 功能。用户可自定义产品信息、产品 LOGO 及背景。



应用价值：

▪ 一体化解决方案

MVB2000 采用最新的 IP 内核一体化设计，将 CTI、PBX、CRM、CDR、VOIP、IVR、ACD、FAX、Rec 等充分融于一体，无须外挂任何设备就能实现传统呼叫中心、企业融合通信、指挥调度等核心功能，有效降低建设成本。

▪ 良好的兼容性

支持全球标准的模拟电话外线 /E1 数字中继线 /VOIP 线路 /GSM，领先性内置 IMS 中继支持，可直接对接运营商 IMS 中继接入，为企业迎接移动运营商大范围推广 IMS 平台提供良好的技术保障。

▪ 灵活的组网模式

依托 IP 呼叫中心组网技术建设全网服务中心组网体系，可灵活的部署远程坐席，节约内部通信费用，完善企业内部通信服务管理。

▪ 电信级的高可靠性

具备单机 300 路语音并发，日处理呼叫 20 万次呼叫业务的电信级稳定性保障。通过双机热备、负载均衡等技术可进一步提高系统处理能力及稳定性。

▪ 开放的二次开发接口

灵活的接口可有效整合企业现有资源，实现多系统的无缝集成，具备良好的系统可扩展性；

可灵活进行系统的二次开发。可在第三方 CRM/OA/ERP 等系统内实现来电弹屏、点击拨号、示忙示闲、通话记录录音等功能。

▪ 强大的报表数据分析

提供近 200 张呼叫中心常用各节点报表，有效分析呼叫中心运行现状。管理人员通过电脑登陆到系统即可对座席人员的各项 KPI 考核指标进行查询及统计，从而对公司的整体业务流程进行更好的把控及管理。



官方微信



新浪微博：青岛畅信达通信有限公司

融合通信专家

Unified Communication Expert



畅信达
ChangXinDa

青岛畅信达通信有限公司

Qingdao Changxinda Communications Co., Ltd.

销售电话：4000 820 188

客服电话：4000 830 188

传真：0532-82754111

网址：www.ipxchina.cn

www.ipxchina.com