?????

??

预测式外呼（ Predictive Dialing）是一种智能自动拨号技术，广泛应用于呼叫中心的外呼业务中。

系统通过算法预测客服代表何时将结束当前通话并空闲下来，提前自动拨打多个电话号码，并在后台自动过滤忙音、语音信箱、无人接听等无效通话，仅将由真人接听的有效电话转接给可用坐席。

这种方式能显著减少客服的等待时间，最大化坐席利用率，特别适合高频、大批量的外呼场景，如营销推广、客户回访或催收通知。

????

多线拨打：系统根据坐席的工作状态和历史通话数据，同时拨打多个电话号码。

筛选有效通话：过滤掉忙音、语音信箱、无人接听等无效通话，只将成功接通的真人通话转接到可用的客服代表处。

动态调整：实时监控通话情况和坐席状态，灵活调整拨号速度，以保持高效率同时避免因过多未及时转接导致的客户不满。

????????

提升效率：通过减少客服人员的空闲时间，使他们可以处理更多的电话。

降低成本：提高了每个客服代表的工作效率，减少了需要雇佣的客服人数。

增强客户体验：确保每次通话都能迅速连接到合适的客服人员，提供更专业的服务。

应用场景

版本号 #7
由 Admin 创建于 25 十二月 2025 06:30:28
由 Admin 更新于 19 三月 2026 09:00:56