

# 感·动 中心

## 一体化联络中心的“中国创造”

演讲人： 齐 君

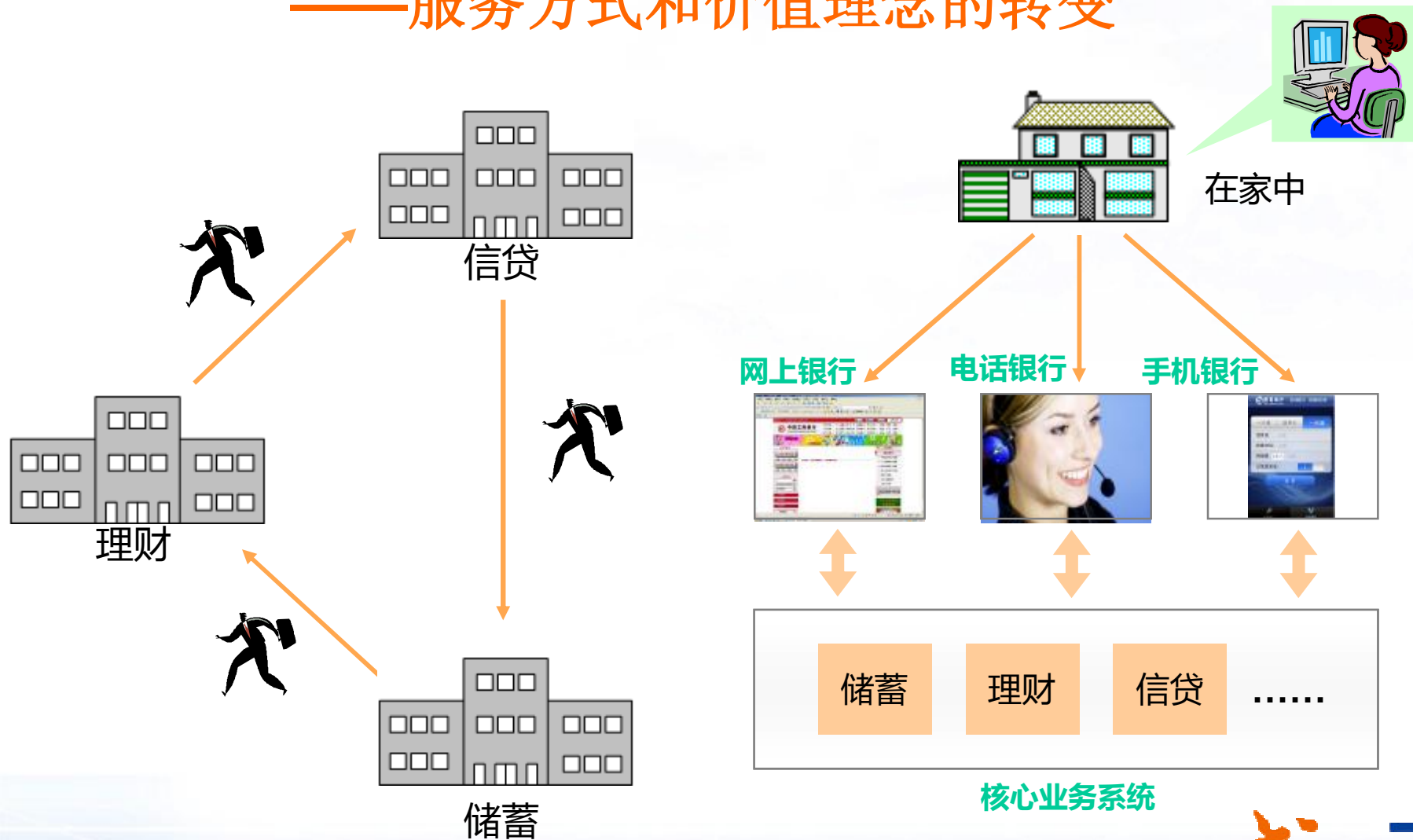
<http://www.zinglabs.com>

联系热线：4006-4006-06

# 虚拟时代联络中心全新体验



## ——服务方式和价值理念的转变



联系热线：4006-4006-06



# 需求——联络中心发展的原动力



**未来的需求：**  
**全业务平台**

**感 动中心**

彻底改变“人机交互”模式  
实现人（客户）与系统（机器）的实时交易  
优化客户体验，手指之间，目标达成  
替换传统的“面对面”柜台交易模式

**现在的需求：**  
**全媒体联络平台**

**联络中心**

基于VoIP使得沟通不存在距离障碍  
基于UC使得客户享受全媒体的体验  
基于SOA使得技术平台完全面向业务融合

**过去的需求：**  
**电话服务平台**

**呼叫中心**

随时随地的客户服务  
自动语音辅助业务查询  
呼入与呼出结合的双向电话热线

联系热线：4006-4006-06



# 全业务平台——联络中心的发展趋势



“人机交互”方式彻底改变传统高成本的面对面“人人交互”方式

# “感动中心”的社会价值



**客户**

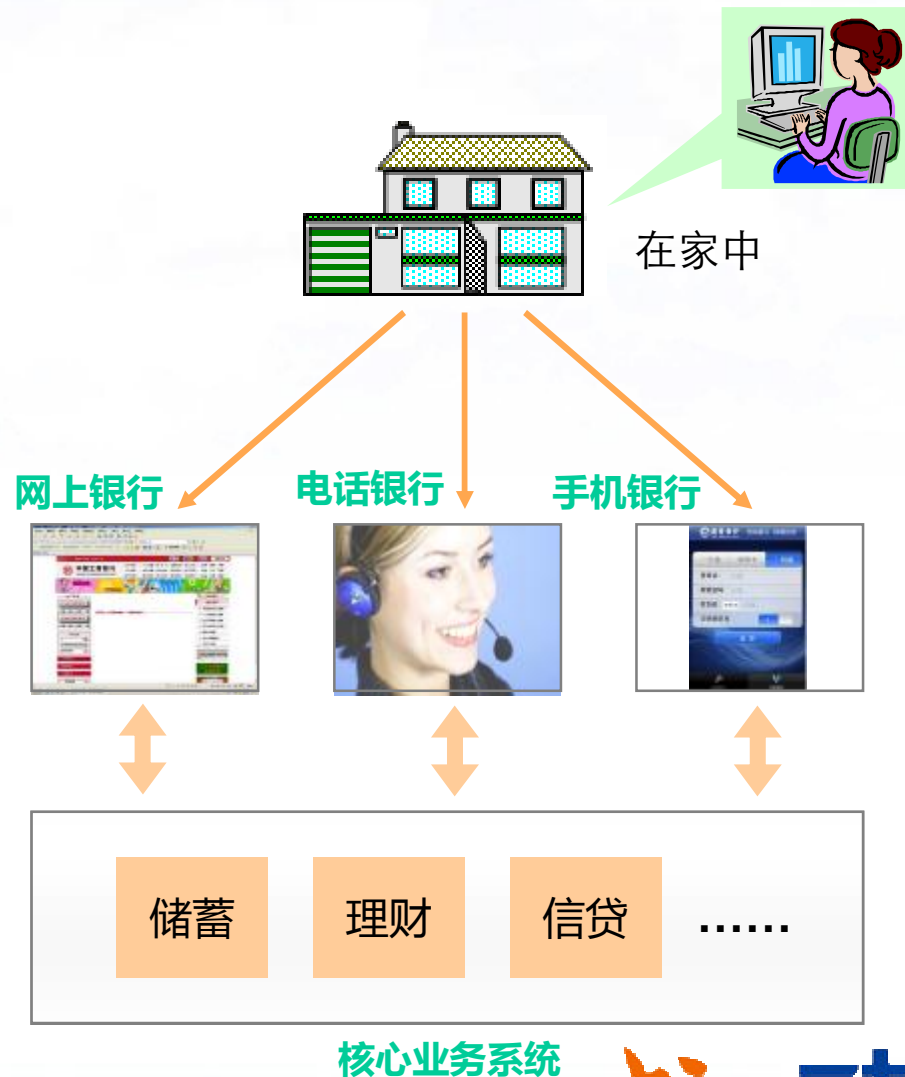
- 手指之间，业务办理达成
- 按键之间，取代路途奔波

**运营者**

- 一体化架构下的全媒体联络平台
- 高效运营管理和绩效考核平台

**建设者**

- 减少营业网点，降低投资成本
- 替代柜台业务，实现全业务

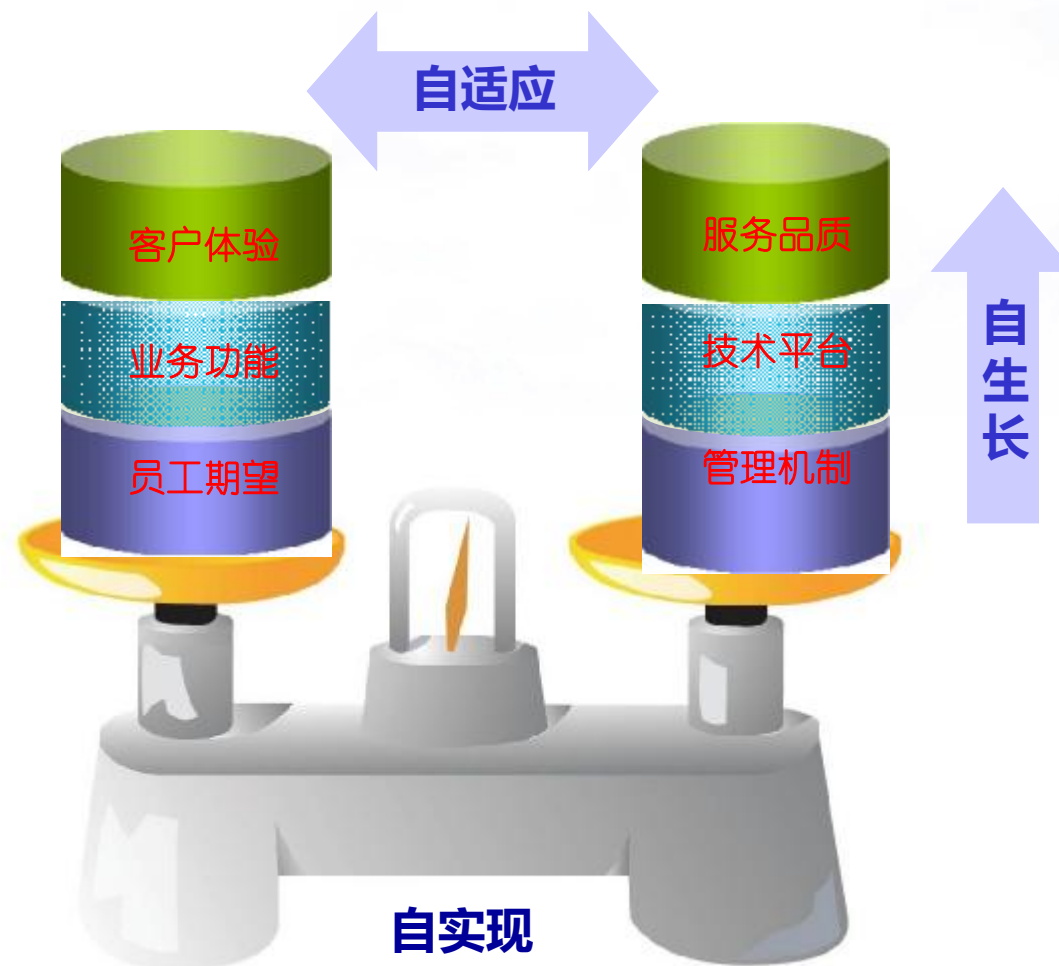


联系热线：4006-4006-06



# “感动中心”的业务价值

——生命天平：业务需求和技术平台的平衡发展



联系热线：4006-4006-06



# “感动中心”的技术内涵



业务大集中的趋势

一体化架构下“统一内核、统一逻辑、统一数据”

全媒体感知客户需求

基于SIP和UC实现全媒体（社交媒体）时代的通讯融合

个性化客户互动体验

基于虚拟化，为客户提供全业务、个性化交互服务

物联网时代的技术融合

“互联和物联”的技术融合，实现“人机交互”模式

联系热线：4006-4006-06



# ZingFramework® 高效能一体化架构



关注您的业务  
其它的事情我们来做!



联系热线：4006-4006-06

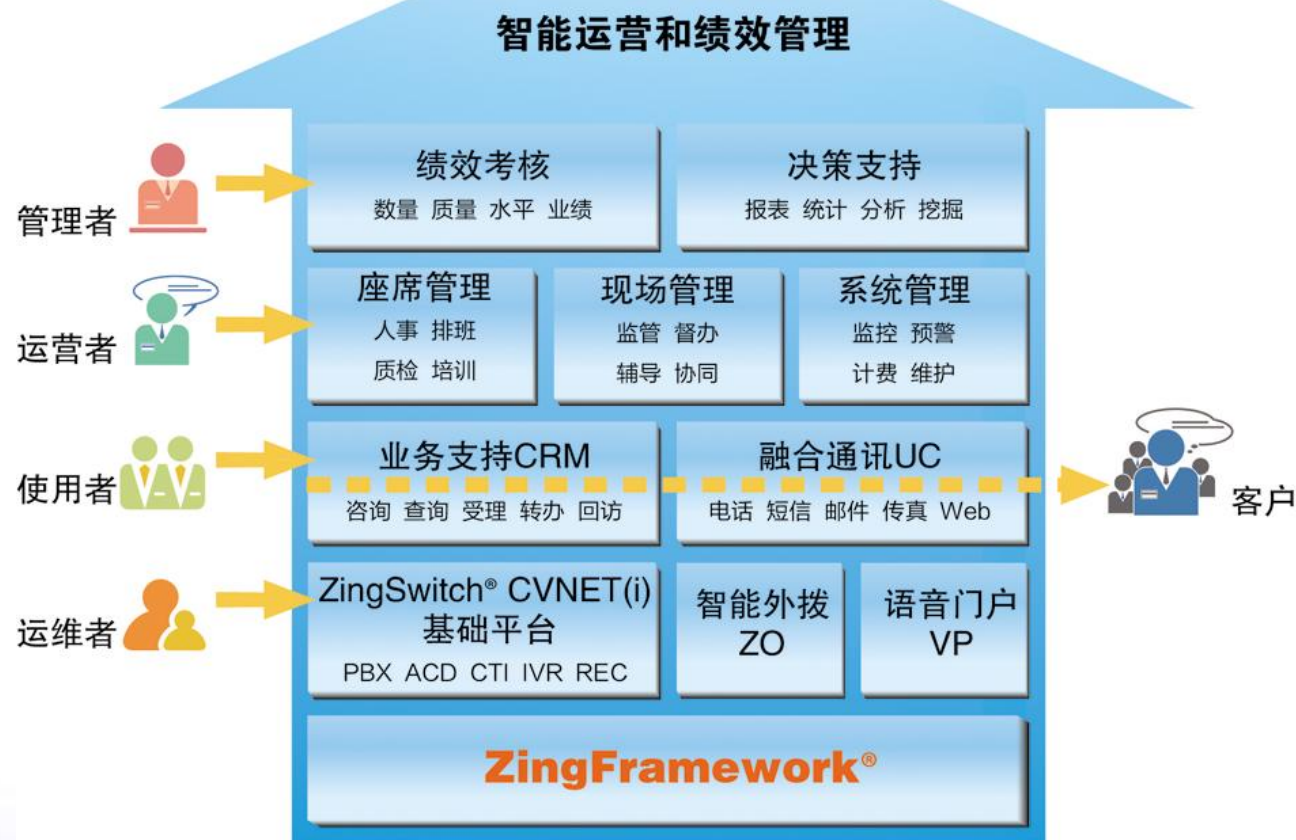




# “感动中心”的管理价值： ——高效的运营管理和绩效考核平台



ZingSwitch®充分考虑了联络中心日常运营的各种角色和分工，为各岗位人员提供丰富的软件功能，准确并高效的进行运营和绩效管理。



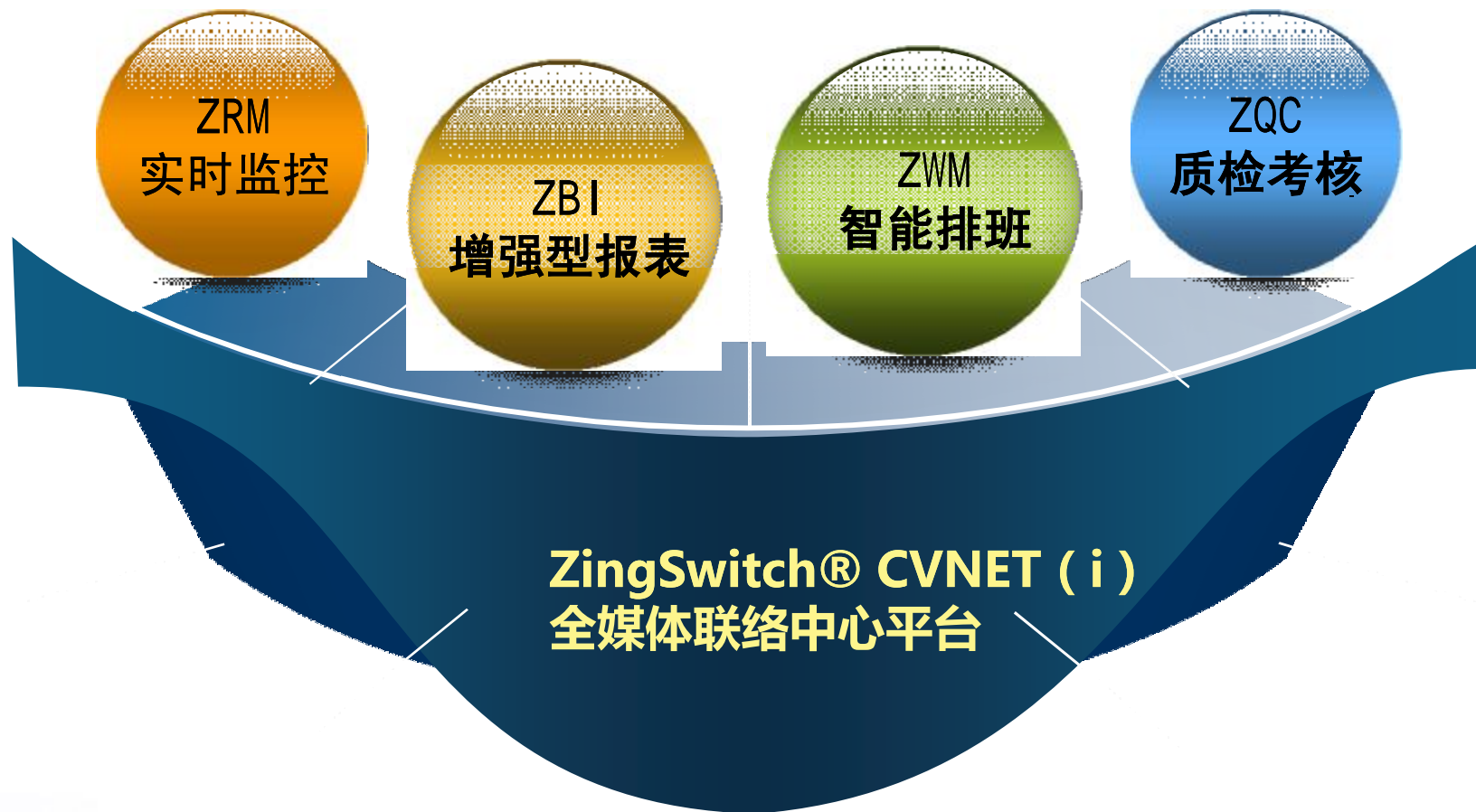
联系热线：4006-4006-06



# 一体化架构，提供高效运营管理平台



## 运营绩效管理平台



联系热线：4006-4006-06



# “感·动中心”： 一体化架构联络中心的价值体现

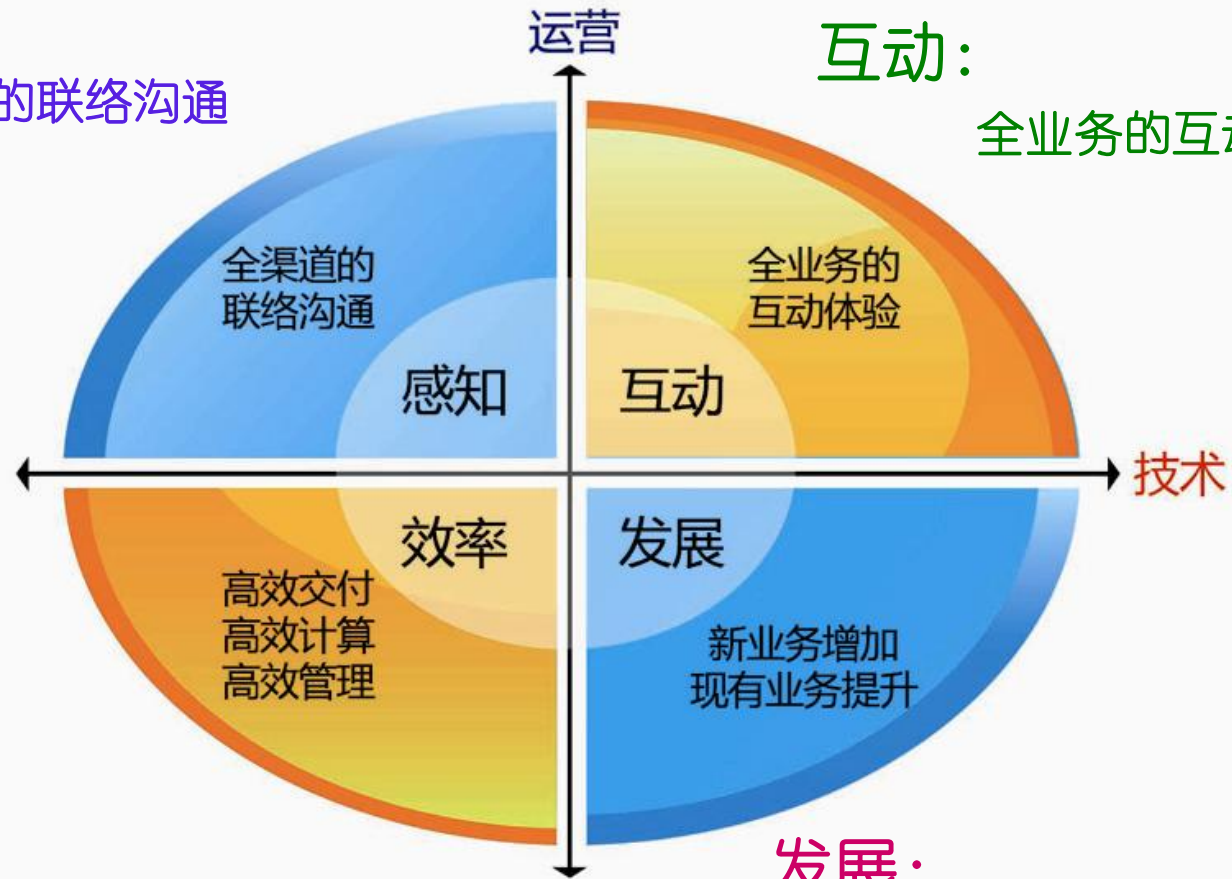


感知：

全渠道的联络沟通

互动：

全业务的互动体验



效率：

高效交付、高效计算、高效管理

发展：

新业务增加，现有业务提升

联系热线：4006-4006-06



# “感·动中心” 实现平台：ZingSwitch®系列产品



联系热线：4006-4006-06





中国农业银行  
Agricultural Bank of China

# 中国农业银行总行95599客服系统



## ——完全面向业务的虚拟化平台

### 以业务为核心的分布架构

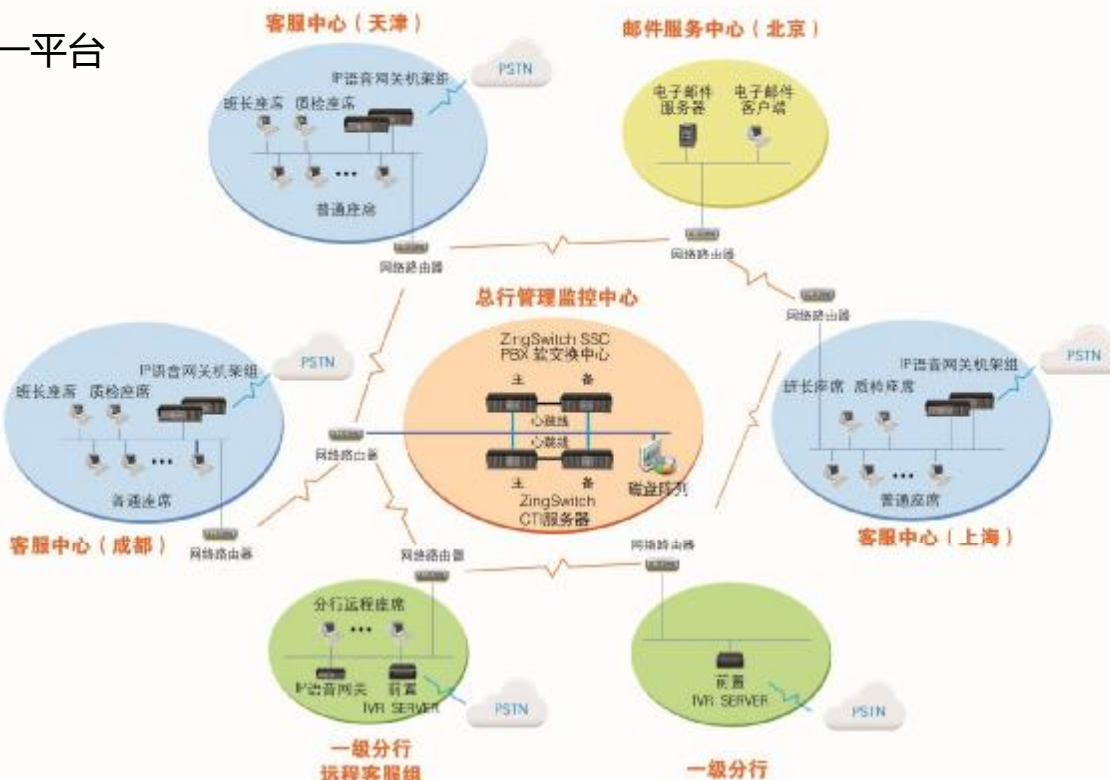
- 一个系统：全行客服业务基于统一平台
- 三大中心：天津、上海、成都
- 36个分行：灵活开展本地业务

### 高可靠性保障的“互溢互备方案”

- AG100冗余备份
- SSC和CTI双机热备
- 互溢互备方案

### CTI云计算

- 统一数据、集群计算
- 统一应用接口
- 异构环境下的数据交互和集成



联系热线：4006-4006-06





中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

## 完全面向农行业务的虚拟组网架构



### 农行一体化架构客服中心：

- 一体化：完全符合农行“业务大集中”的体系架构
- 高效能：高效能联络中心平台和运营绩效平台
- 欧盟化管理：集中管理，独立运营，支持总行业务和各分行业务
- 动态平衡：业务需求和技术平台的平衡发展



### 客户评价

从2007年开始使用英立讯公司的联络中心产品，我们从一个中心的应用走向全国的推广，新业务的加载速度和服务响应速度前所未有的提高，心情也从忐忑走向放心。我行客服系统架构和业务系统自身特点，我们在共同成长发展。。。

联系热线：4006-4006-06





# 内蒙古电力——

## 全媒体互联互通的统一服务平台

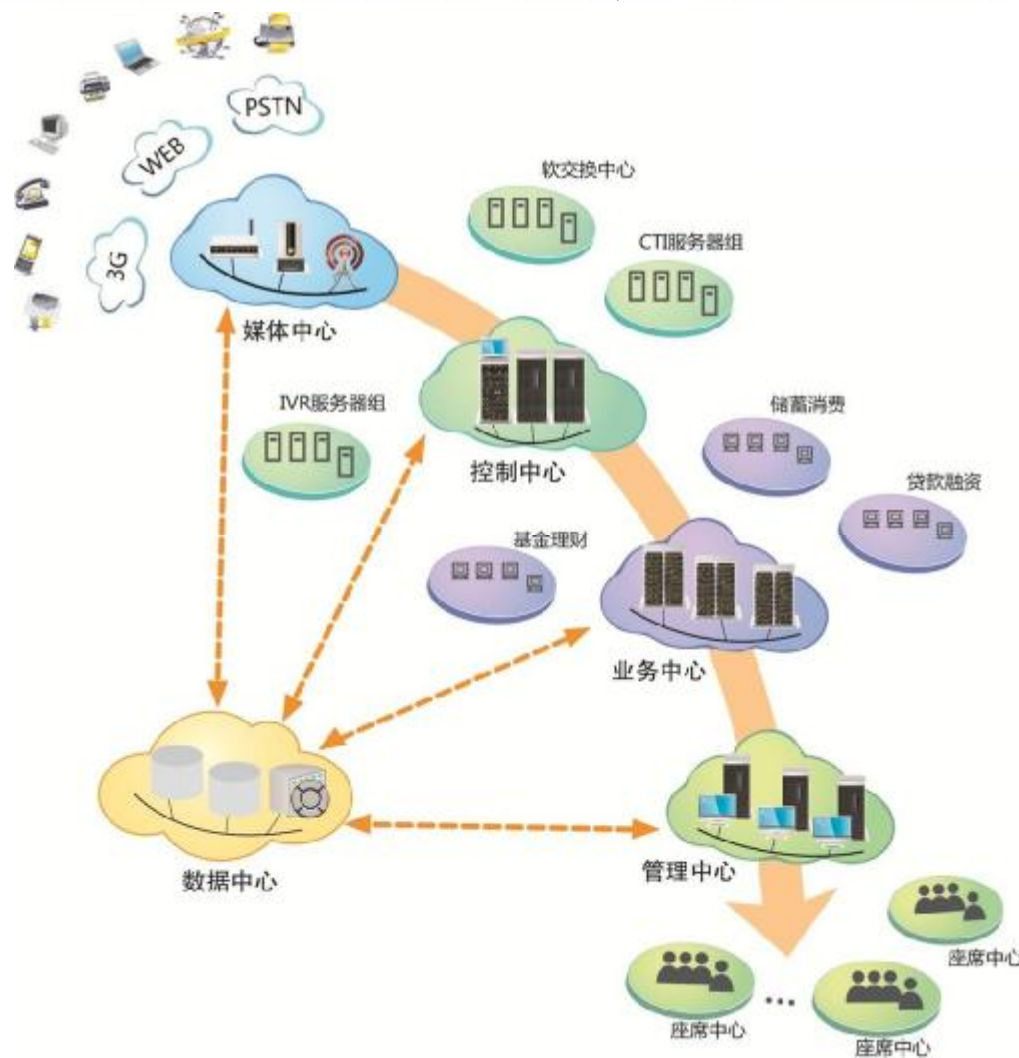


**感谢信**

北京英立讯科技有限公司作为内蒙古电力(集团)有限责任公司95598 客服中心项目的设备供应商,在整个项目实施过程中,能够按照招标文件要求,按时、保质、保量地完成各项安装调试集成开发工作。同时,由于内蒙古地区特殊的地域特点以及电力系统高标准的技术要求,使得项目在多方沟通协调以及各地市逐一推广的过程中,实施和集成的工作难度很大,英立讯公司的工作人员,通过自身的努力,对于发现的问题积极和主动的进行解决,或协调相关人员及时给予解决,最终保证了系统在规定的时间内顺利上线运行。

目前项目已进入平稳运行期,内蒙古电力(集团)有限责任公司市场开发与营销部对于英立讯公司以及现场工作人员的努力工作予以表扬和感谢!同时也希望参与本项目的各方单位,能继续保持这种合作与和谐的工作关系,保证系统稳定、高效运行。

内蒙古电力(集团)有限责任公司  
市场开发与营销部  
2014年5月10日



联系热线：4006-4006-06





# 内蒙古电力——

## 全媒体互联互通的统一服务平台



- **业务实现的一体化**

基于VoIP技术，实现跨区域、跨地域组建统一的联络中心。

- **沟通方式的多样化**

由单一语音渠道转变为全媒体服务多渠道接入，为电力用户提供多样化服务手段。

- **运营方式的虚拟化**

基于虚拟组网架构，将独立、分散的平台集中成为整合、全网的一体化联络中心。

- **服务内容的集成化**

通过SOA架构实现联络中心与多种业务系统无缝连接、信息共享和工作协同。

联系热线：4006-4006-06





# 慧聪电子商务：

## V\_Business与E\_Business的完美结合



### 电子商务一体化架构



基于客户视图的数据分析  
Data Portal



网站门户 电子商城  
Internet Portal



电话服务 电话营销  
Voice Portal

统一通信

- Ø1100线数字中继接入
- Ø1050名普通座席和95名监控座席
- Ø600路IVR自动语音服务功能
- Ø950线座席录音系统支持
- Ø30路传真系统支持

### 全业务融合：

- 融合通讯：电话语音（Voice）和互联网（Internet）融合
- 面向业务：全面支持B2C、B2B和C2C电子商务模式
- 平台优势：多方位的电子营销、电子商务和电子服务应用
- 统一数据：实现销售、订单、支付、结算和财务的信息整合
- 异构集成：完全集成CRM、ERP、SCM和OA业务流程



# 慧聪电子商务： V\_Business与E\_Business的完美结合



## 动态生长：

- ▣ 按需分布：根据业务进行分布部署
- ▣ 按需适应：根据业务变化而进行动态调整
- ▣ 按需成长：系统规模随业务发展动态扩展



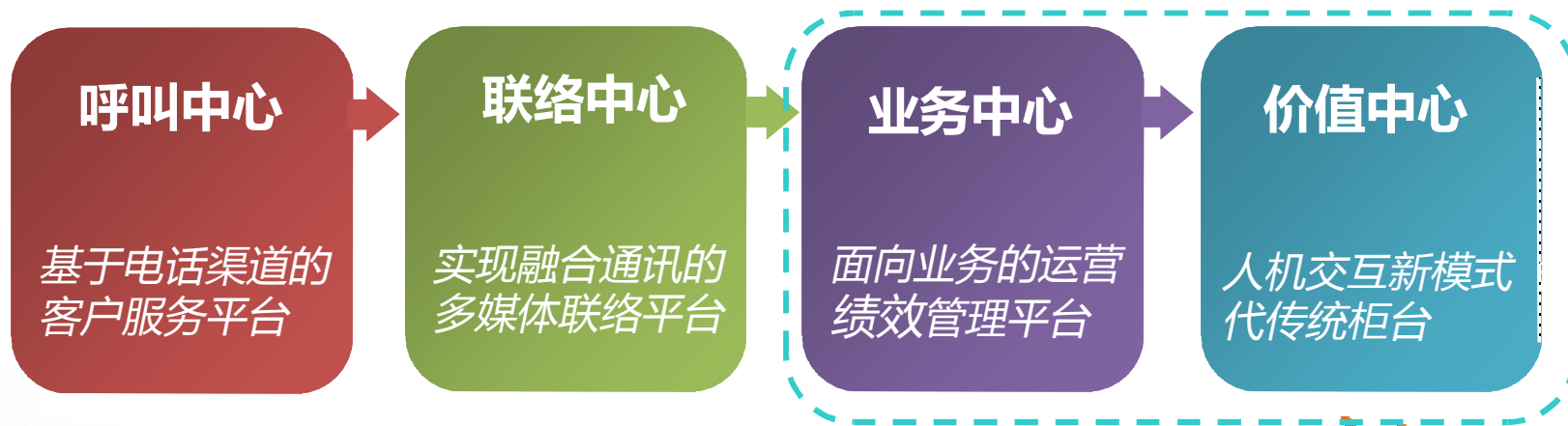
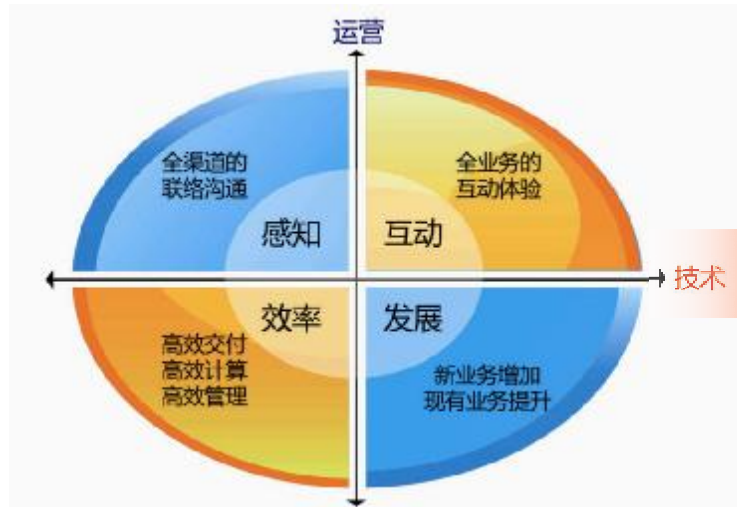
## 客户评价

我想我们应该算是英立讯的老用户了，从2004年开始采购，我们在同一套平台上不断的扩容.....我不确定我们是不是 创造了一个奇迹，我们的系统从最初的30个座席到目前超过1000个座席，在同一平台上，我们的所有前期投资都得到了很好的回报，我们真的没有浪费任何东西。我想我们选择了英立讯 是对的.....

联系热线：4006-4006-06



# 感动中心——联络中心的最终价值实现



联系热线：4006-4006-06



感·动  
中心

你我创造未来

创新 ZingFramework®  
设计 追求卓越

<http://www.zinglabs.com>

联系热线： 4006-4006-06