

## 典型案例二：浙江移动 1860 客户服务中心

浙江省的移动用户数量处于全国前列，移动用户对于移动业务在数量和水平上的要求相当高。合力金桥公司凭借先进完整的解决方案及雄厚的技术开发实力获得浙江移动通信公司的信任，承建包括杭州、宁波、温州等主要城市在内的浙江移动 1860 客户服务系统，并在实际运营中经受住了考验。

浙江全省移动客户服务中心具有点多面广的特点，各地用户数差异较大，而且对于业务发展的预测也存在很多不同。合力金桥在系统设计和建设中综合考虑各方面因素，结合已有的成功经验，顺利完成了浙江各地系统的建设。

浙江全省移动客户服务中心分四期建设：

第一期：杭州市移动客户服务系统；

第二期：宁波、温州等中等城市移动客服服务系统；

第三期：嘉兴、湖州等小城市移动客服服务系统

第四期：杭州、宁波、温州、嘉兴、湖州、舟山、台州等移动客服服务系统扩容

目前，第一、二、三期都已建设完成并投入运营，第四期系统正在建设中。

下面这张表格描述了浙江各地四期建成后系统的规模：

地区	业务代表数	自动语音设备（路）	中继线数（路）
杭州	84	420	450
温州	109	540	600
宁波	75	390	420
嘉兴	33	180	210
湖州	22	120	150
舟山	13	90	90

在设计浙江移动客户服务中心时，本着全方位满足客户需求的原则，合力金桥特别关注以下几个方面：

- ◇ 确保峰值用户访问量下对接入能力和处理能力的要求；
- ◇ 采用先进的软硬件平台技术，设计出最佳的服务应用系统；
- ◇ 系统提供多种方便的服务渠道、手段和服务方式；

- ◇ 系统各个组成模块具有可以平滑升级的能力；
- ◇ 系统具备较高的安全性和稳定性，易于维护和管理。

