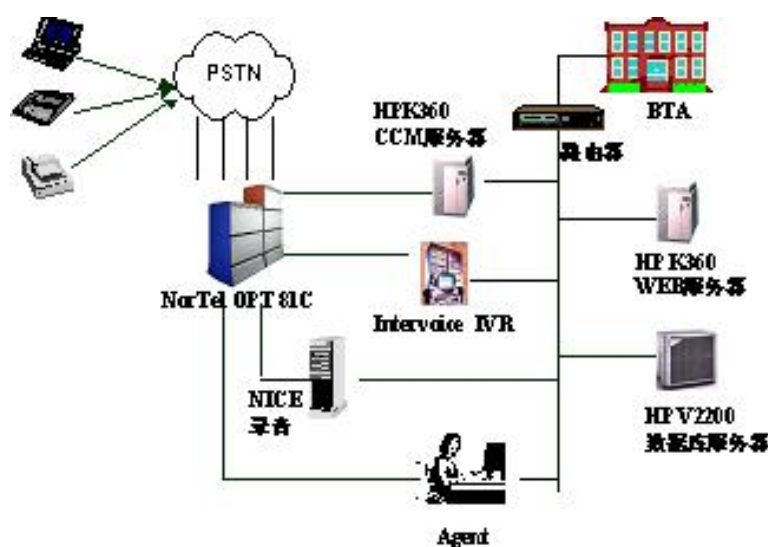


## 典型案例一：北京电信 189 客户服务中心

北京电信 189 客户服务中心是北京电信管理局直属的综合性客户服务机构，为北京市四百多万电信用户提供全天候高质量的服务。北京电信 189 客户服务中心选用 Hollyone Enterprise 解决方案，于 1998 年建成并投入使用，是国内第一个真正意义上的现代呼叫中心。

北京电信原有多条服务热线，但由于电信业务的迅速发展，热线中心的技术层次和服务水平已不能满足客户的要求。为进一步提高企业形象，降低运维费用，优化人员管理，为客户提供7X24小时的服务，并拓展增值服务空间，北京电信决定建设高水平的189综合客户服务中心。



图一：189客户服务中心系统拓扑图

北京电信189客户服务中心的Hollyone Enterprise解决方案采用模块化的软硬件结构，开放式平台设计，具有丰富的接口及信令、完善的组网能力及繁多的软件功能等优点，设计容量可达2000个坐席。系统一期接入10个ISDN PRI数字中继（300路），提供240路自动语音服务，71个人工坐席，支持动态选择性24路传真，提供全程录音跟踪。

应用Hollyone Enterprise解决方案，北京电信189客户服务中心可以实现资费查询、业务咨询、客户建议与投诉、业务受理、网上客服等多种服务内容。同时，Hollyone Enterprise提供的强大的分析管理工具，能够实时生成各种统计数据 and 报表，帮助北京电信及时准确的把握客户的脉搏并作出决策。



图二：网上客服

利用 Hollyone Enterprise 提供的增值业务模块，北京电信 189 客户服务中心可以开展丰富多彩的增值业务内容。通过包租坐席、提供服务平台等方式，189 客户服务中心正在从纯粹的成本中心转向前景更加美好的利润中心。