

新技术·新产品·新营销

随需而建 伴您成长

大唐电信集团



北京大唐融合通信技术有限公司 樊劲松

13501100918

[jinsong\\_fan@bjdv.com](mailto:jinsong_fan@bjdv.com)

CCOne Dynamic

北京大唐融合通信技术有限公司



# 议程

● 公司简介

● 新技术的发展

● CCOne产品

● 按需而建，伴您成长



# 公司简介

- q 由“北京大唐中联系统集成有限公司”更名而来
  - Ø 创建于1999年12月16日
  - Ø 控股股东：大唐电信科技股份有限公司
  - Ø 注册资本：2000万元



- q 大唐电信科技股份有限公司（600198）

- Ø 大唐电信科技产业集团的核心企业
- Ø 微电子产业
- Ø 软件产业

- ü 北京大唐融合通信技术有限公司  
(呼叫中心领域的专业子公司)

- Ø 接入产业
- Ø 终端产业
- Ø 应用与服务产业



# 公司简介

## q 坚持以产品和服务为运营核心

Ø 客户、专注、责任、创新

ü 成功源自专注，创新引领未来

Ø 授人以鱼，亦授人以渔

## q 专注于呼叫中心及融合通信的市场及产品领域

Ø CRM软件

Ø CTI平台软件

Ø IP融合通信系统

## q 运营支撑、呼叫中心及融合通信领域的知名软件及解决方案提供商

Ø 通信行业

Ø 广电行业

Ø 政企行业

# 典型案例

## q 典型成功案例（电信省级）

Ø 河北省网通10060系统/综合客服系统

ü 11个地市10060客户服务系统

ü PBX：华为排队机

ü 综合客服核心版本（CCPS）-业务软件

- 报修、投诉、受理、咨询等客服业务处理

- 充值卡

- 短信订购

- 主动服务……

Ø 吉林网通全省集中电话充值缴费系统

Ø 吉林网通全省催缴系统

Ø 河北省网通省级集中投诉系统

ü 应用集中、集中接入、远端座席

ü 集中投诉流程、业务监控、统计报表、经营分析



北京2008年奥运会合作伙伴  
OFFICIAL PARTNER OF THE BEIJING 2008 OLYMPIC GAMES

# 典型案例

## q 典型成功案例（广电省级）

Ø 黑龙江省广电（综合客户服务系统）

ü PBX：华为UAP3300

ü 七个分中心，4个中继，75个座席

ü 综合客服核心版本（CCPS）

- 报修、投诉、受理、咨询等工作流程处理

- 充值卡

- 短信订购

- 主动服务

ü 应用集中、集中接入、远端座席

Ø 吉林省广电

ü PBX：华为B排

ü 应用集中、远端接入、远端座席

Ø 新疆广电

ü PBX：华为E排

ü 应用集中、远端接入、远端座席

Ø 北京电视台BTV电视购物系统

ü PBX:AVAYA S8730

ü 营销管理、商品管理、物流管理、财务管理



# 呼叫中心建设的思考

## q 用户的担心

- Ø 项目管理风险
- Ø 建设成本
- Ø 通信成本
- Ø 维护成本
- Ø 人员成本

## q Call Center 2000

- Ø CTI平台+应用
- Ø workflow、应用集成等系统

## q 呼叫中心平台+应用够了么？

## q 用好就够了么？



## 呼叫中心的思考（续）

### q 转变

- ∅ 服务中心→营销中心
- ∅ 成本中心→利润中心

### q 灵活+成本

- ∅ 市场的变化
- ∅ 规模的变化
- ∅ 部署方式的变化

### q 传统方式能应付这些挑战么？

- ∅ 多种技术
- ∅ 众多产品
- ∅ 专有设备

### q 授人以鱼，亦授人以渔



CONTACT CENTER

# 新技术

CCOne Dynamic

北京大唐融合通信技术有限公司



# 新技术

## q 通信融合

- Ø 统一承载网络—数据网
- Ø 统一承载协议—IP

## üSIP

## q 通信和IT融合

- Ø 硬件融合—通用的IT硬件
- Ø 操作系统融合
- Ø 功能融合—软件处理

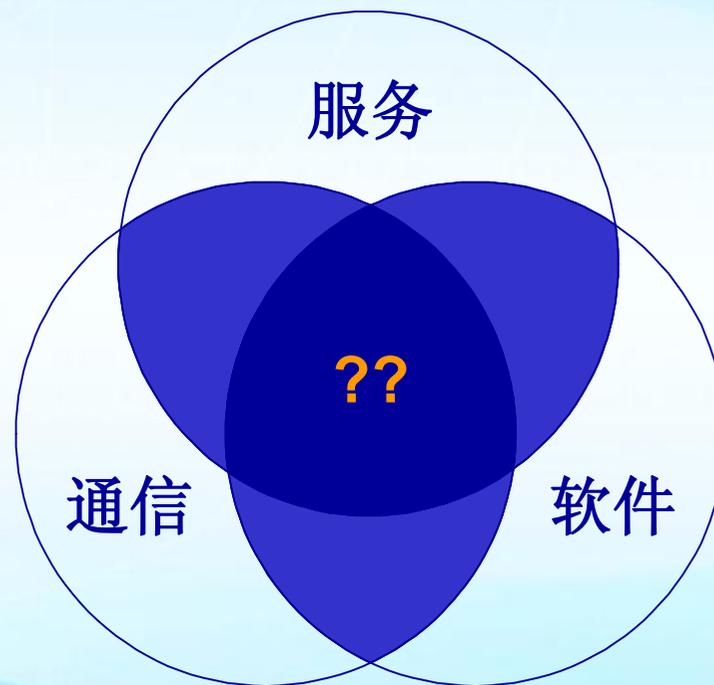
软交换

NGN

IMS

# 新技术

- q 软件产品服务化
- q 服务产品化
- q 软件和服务融合
- q 宽带网络的普及
- q 众多商业模式的出现





CONTACT CENTER

# 新产品 - CCOne

CCOne Dynamic

北京大唐融合通信技术有限公司





# CCOne

## q 大唐电信呼叫中心系列产品

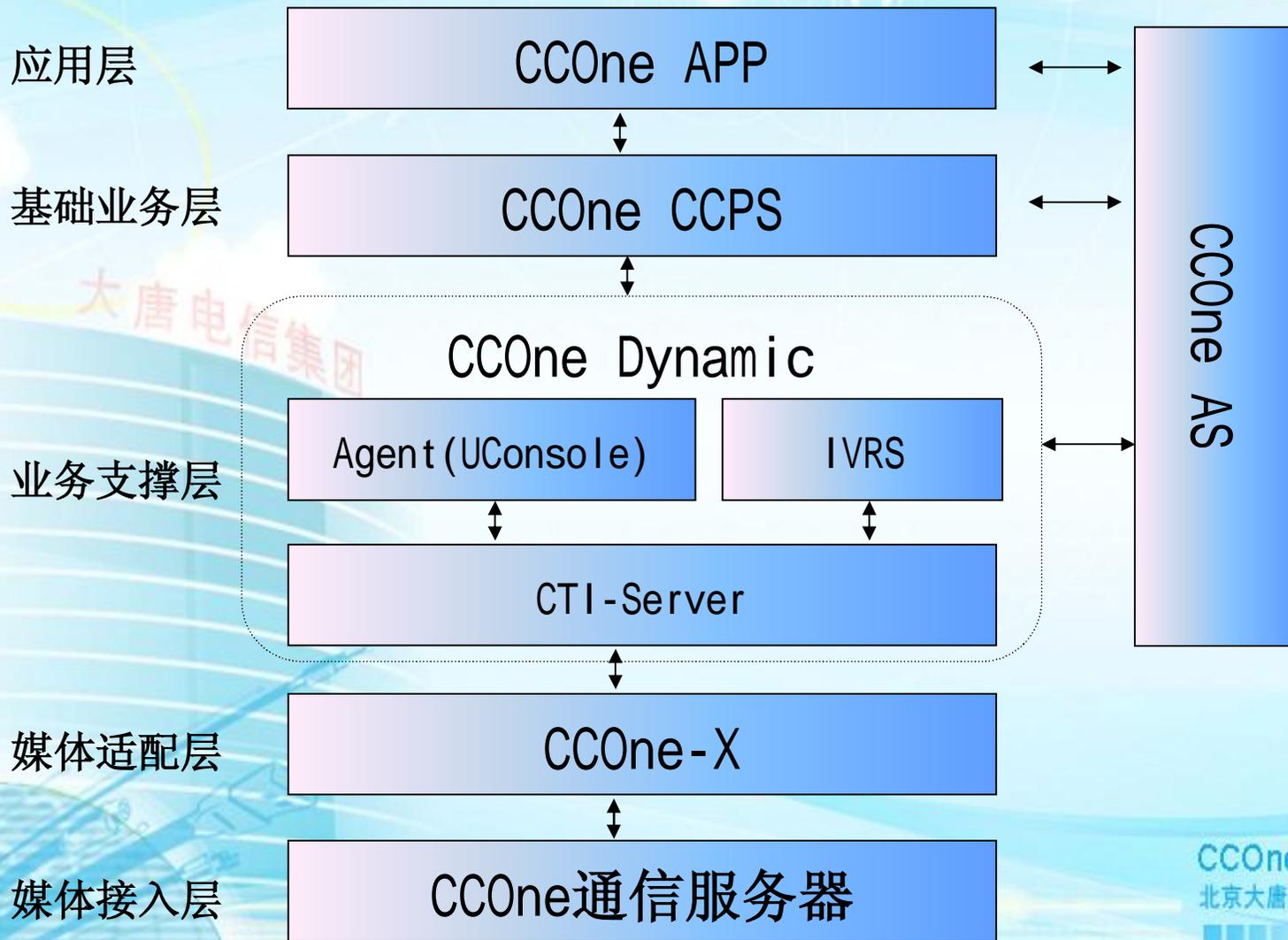
- Ø 底层通信平台
- Ø 中间件平台
- Ø 呼叫中心基础业务平台
- Ø 行业应用产品
- Ø 呼叫中心运营产品

## q One

- Ø 融合
- Ø All in One



# CCOne产品族



# CCOne融合通信服务器

- q 融合通信服务器
- o 多种接入方式



- q CCOne 210/440/890
- q 中小企业通信总机、IP呼叫中心接入平台（NGCC中的SoftACD）
- q CCOne-X

# CCOne呼叫中心中间件

## q CCOne Dynamic

Ø CTI-Server

Ø IVR Server

Ø CCOne Agent

Ø SCE

Ø IOS

Ø Monitor

Ø Reports

Ø Admin

## q 支持和其他软交换平台对接



# CTI - Server

## q 智能路由

- ∅ 丰富的路由方式
- ∅ 可以根据不同条件路由至IVR、队列、座席和分机等
- ∅ 支持技能路由，按照不同的技能路由到不同技能组
- ∅ 黑白名单

## q 排队

- ∅ 支持多队列，多种接入方式统一排队
- ∅ 支持多种排队策略：如先进先出、后进先出等
- ∅ 支持不同排队优先级；
- ∅ 排队超时处理
- ∅ 排队溢出处理

## q 录音管理

- ∅ 全程录音
- ∅ 按需录音

## q CTI互备

## q 支持多CCOne-X、IVRS

# IVRS服务器

- q 纯软件IVR，无需语音/传真硬件支持
- q 可多个IVR服务器并行工作
  - Ø 动态加载应用；
  - Ø 采用VXML脚本；
  - Ø 提供摘机、挂断、呼叫转移、排队、语音播放、收发按键、录音、接发传真、外拨等电话功能；
  - Ø 支持IFR
  - Ø 支持语音信箱
  - Ø 支持TTS



# CCOne Agent

北京大唐融合通信技术客服系统

应答 保持 转移 外拨 咨询 咨询转移 咨询三方 传真 会议 黑名单 结束话后

主叫号码: | 被叫号码: | 话务状态: | 状态持续时间: | 返回信息: | 状态改变 | 颜色 | 班长模式 | 后续处理

当前位置: 业务受理 >> 咨询受理

登记单受理

请选择下一个状态: 受理 | 执行 | 咨询日志 | 是否重复记录用户 | 添加用户 | 转至: 咨询

客户资料

客户编号:		客户姓名:		设备类型:	宽带业务
联系人:		联系电话:		联系手机:	
地区:	泰州市	服务区:	海陵区	片区:	海陵片区
大故障:	请选择	客户类型:	普通	小区名称:	
客户地址:					
是否回访:	需要回访	优先级:	不着急	主叫号码:	
验证码:	9255	接入方式:	电话受理	预约时间:	

业务信息

需求描述: 请选择 | 时限: 小时

内容:

查询时间: 30 天

历史登记单 | 咨询日志 | 来电历史 | 来电用户 | 有线用户 | 数字用户 | 宽带用户

完成 | 我的电脑 | 100%



# 录音质检

姓名：樊劲松 工号：108

当前时间：2009年4月13日 9:28:3

### 相关操作

- 个人信息管理
- 部门员工管理
- CTI管理
- 系统配置
- 质检管理
- 录音质检

- 监控管理
- 报表管理

录音查询

主叫号码： 被叫号码： 呼叫方向：

开始时间： 结束时间： 录音时长：

录音方式： 工号/分机：  工号  分机

坐席班组： 质检评分：

坐席班组下拉菜单：  
 人力资源工作组  
 系统工作组  
 软件工作组  
 市场工作组  
 行政工作组

质检评分下拉菜单：  
 未评分  
 1分  
 2分  
 3分  
 4分

全选

选择	ID	主叫号码	被叫号码	分机号	工号	开始时间	时长	录音文件	方向	方式	质检
<input type="checkbox"/>	71	210	305	210	0	2009-04-11 16:25:05	18	2109123943825420.WAV    <a href="#">下载</a>	呼出	分机	未评分
<input type="checkbox"/>	72	305	45878	305	105	2009-04-11 16:25:02	3	3052123943825420.WAV    <a href="#">下载</a>	呼出	坐席	未评分
<input type="checkbox"/>	73	210	45878	305	105	2009-04-11 16:24:49	16	2108123943825420.WAV    <a href="#">下载</a>	呼入	坐席	未评分
<input type="checkbox"/>	74	210	45878	308	108	2009-04-11 16:24:29	16	2107123943825420.WAV    <a href="#">下载</a>	呼入	坐席	未评分
<input type="checkbox"/>	75	210	45878	306	106	2009-04-11 16:23:10	43	2106123943808118.WAV    <a href="#">下载</a>	呼入	坐席	未评分
<input type="checkbox"/>	76	210	306	210	0	2009-04-11 16:22:29	26	2105123943808118.WAV    <a href="#">下载</a>	呼出	分机	未评分
<input type="checkbox"/>	77	306	45878	306	106	2009-04-11 16:22:10	18	3063123943808118.WAV    <a href="#">下载</a>	呼出	坐席	未评分
<input type="checkbox"/>	78	210	45878	306	106	2009-04-11 16:21:50	39	2104123943808118.WAV    <a href="#">下载</a>	呼入	坐席	未评分
<input type="checkbox"/>	79	210	45878	301	101	2009-04-11 16:21:38	10	2103123943808118.WAV    <a href="#">下载</a>	呼入	坐席	未评分
<input type="checkbox"/>	80	210	306	210	0	2009-04-11 16:17:31	16	2102123943780913.WAV    <a href="#">下载</a>	呼出	分机	未评分

第一页 上一页 下一页 末页 跳转到 8 页 共82条记录 计9页 每页显示10条信息 当前是第8页

完成

可信站点

100% 有限公司

# 系统监控



# 系统开发接口

## q CCOne Agent框架方式

Ø 系统提供B/S的框架，内嵌应用

Ø 接口

ü URL参数传递（配置队列时设置）

ü 呼叫控制接口

ü 需调用应用登录/注销接口

## q OCX方式

Ø 第三方对CCOneAgent.OCX进行开发

Ø 呼叫控制

Ø 事件和消息



# CCOne Dynamic部署

## q 操作系统

Ø Windows

Ø Linux

## q 数据库

Ø Oracle

Ø Sybase

Ø DB2

Ø MySql

## q 部署方式

Ø CTI-Server: 双机并行互备

Ø IVRS Server: 多机运行互备

Ø 可集中部署在一台机器

Ø 可分散部署在多台机器

CCOne Dynamic

北京大唐融合通信技术有限公司



# 组网特点

## q 灵活的接入方式

∅ 集中/分散接入

ü 模拟中继

ü 数字中继

ü IP中继

ü 中继网关

∅ 集中/分散座席

ü IP硬电话

ü 软电话

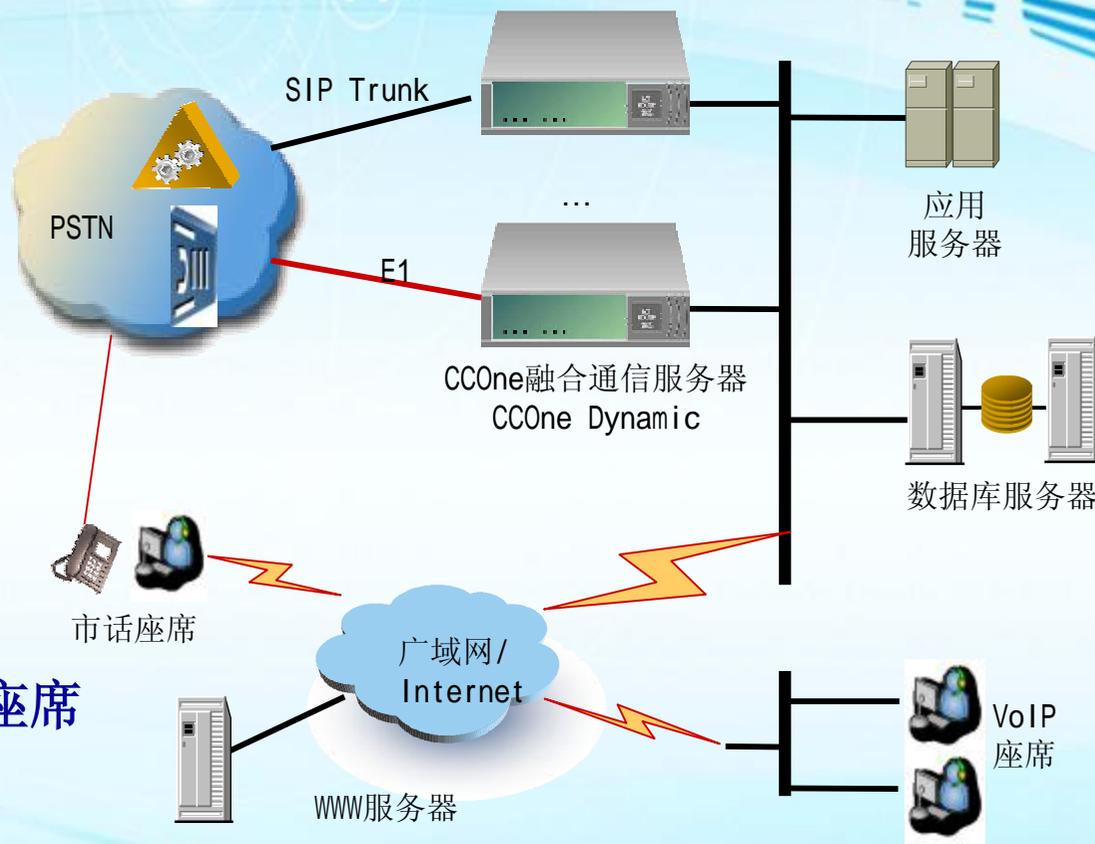
ü 模拟电话

ü 市话座席/移动电话座席

## q 各模块可堆叠

∅ CCOne融合通信服务器

∅ CCOne Dynamic CTI/IVR



## 系统功能架构





# 知识库

当前位置: 知识库管理 >> 知识库全文检索

新工单数量0工单申请数量0

知识库检索

内容 附件

有线电视

搜索

精确匹配 模糊匹配

## 什么是无线数字电视 [加重显示]

将电视信号制作、播放和接收的全过程都使用数字技术的**有线电视**系统。目前的有线数字电视分为广播式数字电视和交互式数字电视。ssss

### 政策解读 [加重显示]

第二部份 政策解读 1. 为什么要实现**有线电视**数字化? 答: **有线电视**数字化...

### 整体转换告用户书 [加重显示]

泰州**有线电视**数字化整体转换 告用户书 尊敬的**有线电视**用户: 为加快有线数字电视建设步伐, 推动我市广播...

### 基本常识 [加重显示]

第一部份 基本常识 1. 什么是无线数字电视? 答: 有线数字电视是利用有线...

### 有线电视免费入网小区开通楼号 [加重显示]

**有线电视**免费入网小区开通楼号 财富广场南楼公寓 5—24层不收入网费, ...

### 泰州数字电视整体转换政策(暂行) [加重显示]

泰州数字电视整体转换政策(暂行) 一、参加整转用户, 在新价格政策出台前, 基本收视维护费仍按原**有线电视**标准执行, 免...

### 数字电视常见问题 [加重显示]

数字电视常见问题: 有线数字电视跟市场上卖的“数字电视机”有什么区别? 有线数字电视是一整套的**有线电视**...

### 近期话务工作注意事项 [加重显示]

...任人(根据每人具体负责小区, 公告里有) [4]: **有线电视**报修的, 坐席只出单, 不进行调度 [5]: ...

### 实用宝典 [加重显示]

...机顶盒具体安装步骤如下: (1) 按照机顶盒安装说明连接电源线、**有线电视**线、视音频线。(2) 插入智能卡, 打开机顶盒电源, 同时...

共有9条记录 共1页 第1页 查询用时0.063秒

最近搜索

- 有线电视
- 有线电视数字化
- 法治天地
- 有线数字电视
- 生活时尚

公告栏

- 近期小区整转日期及相关说明!!
- 用户使用路由器不能正常上网的问题
- 【每日更换EOC设备小区】
- 重要!! 最新宽带网派单规则

留言板

- 审核员(管理员):知识文件(免费入网小区开通楼号)审核通过并发布
- 审核员(管理员):知识文件(付费频道简介)审核通过并发布
- 审核员(管理员):知识文件(付费频道)审核通过并发布
- 审核员(管理员):知识文件(公共频道序号)审核通过并发布

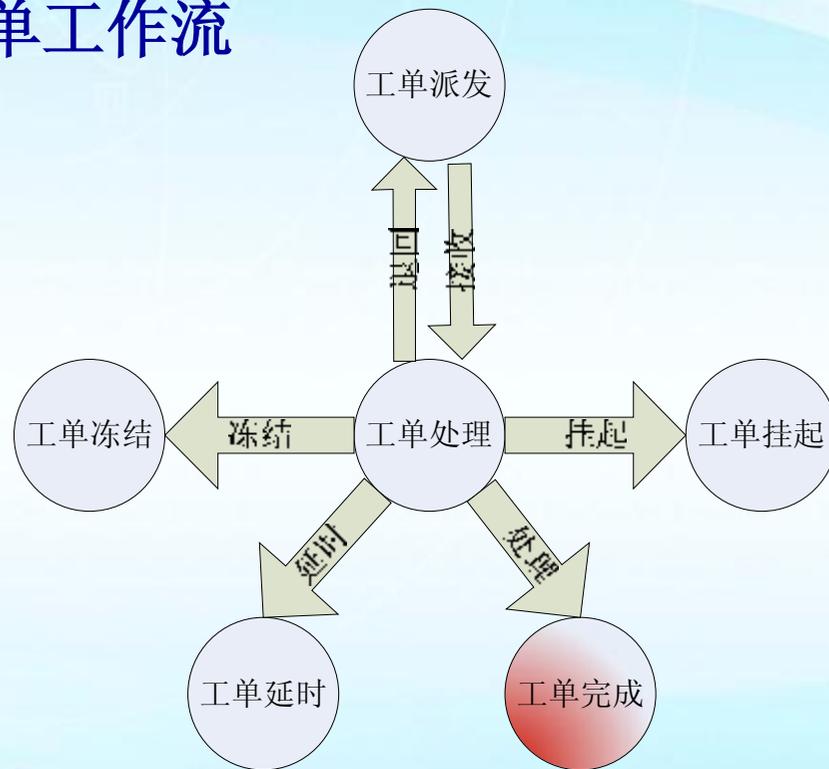
# workflow 管理

## q workflow 配置

### Ø 登记单 workflow

- ü 登记填单
- ü 派单调度
- ü 工区处理
- ü 审核结案
- ü 回访
- ü 归档

### Ø 工单 workflow



## q workflow 监控



# 话术管理

- q 话术—座席向导脚本
- q 问题树定制
- q 活动定制
  - ∅ 问题树关联关系
  - ∅ 和应用集成
- q 活动执行
  
- q 保持一致的服务水平
- q 减少培训成本，降低人员流动造成的损失
- q 在产品/服务种类繁多，变化快的环境下效果尤其明显



# CCOne AS

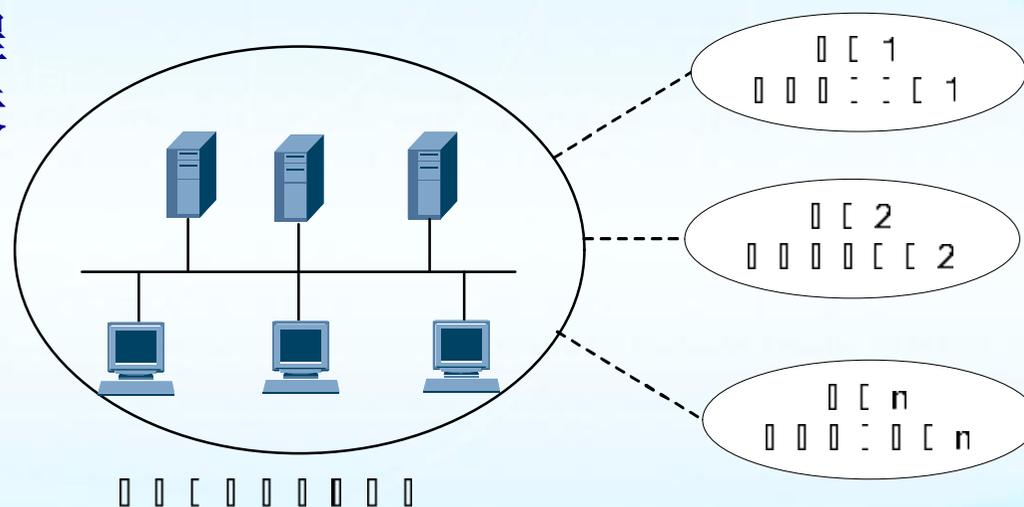
## q 多租户管理系统

- ∅ 独立的呼叫中心平台
  - ü 独立的呼叫接入码
  - ü 独立的路由脚本
  - ü 独立的自动业务流程
  - ü 独立的座席业务代表
  - ü 独立的管理系统

- ∅ 独立的应用功能
- ∅ 系统管理功能
- ∅ 租户自服务功能

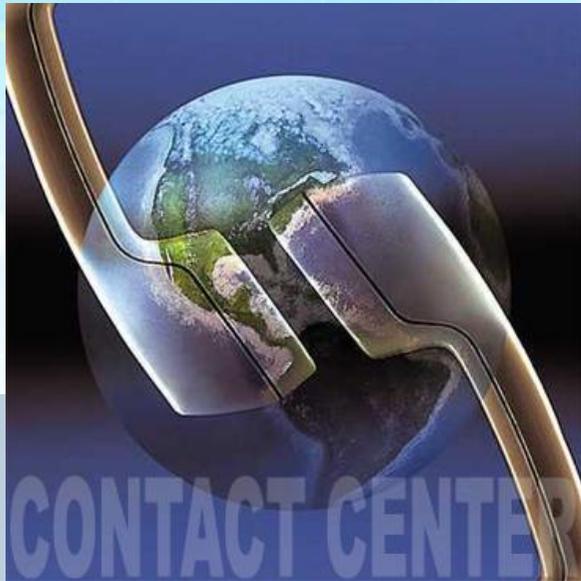
## q 产品管理和计费支持

## q 可运营、可管理、可配置



# CCOne的特点





CONTACT CENTER

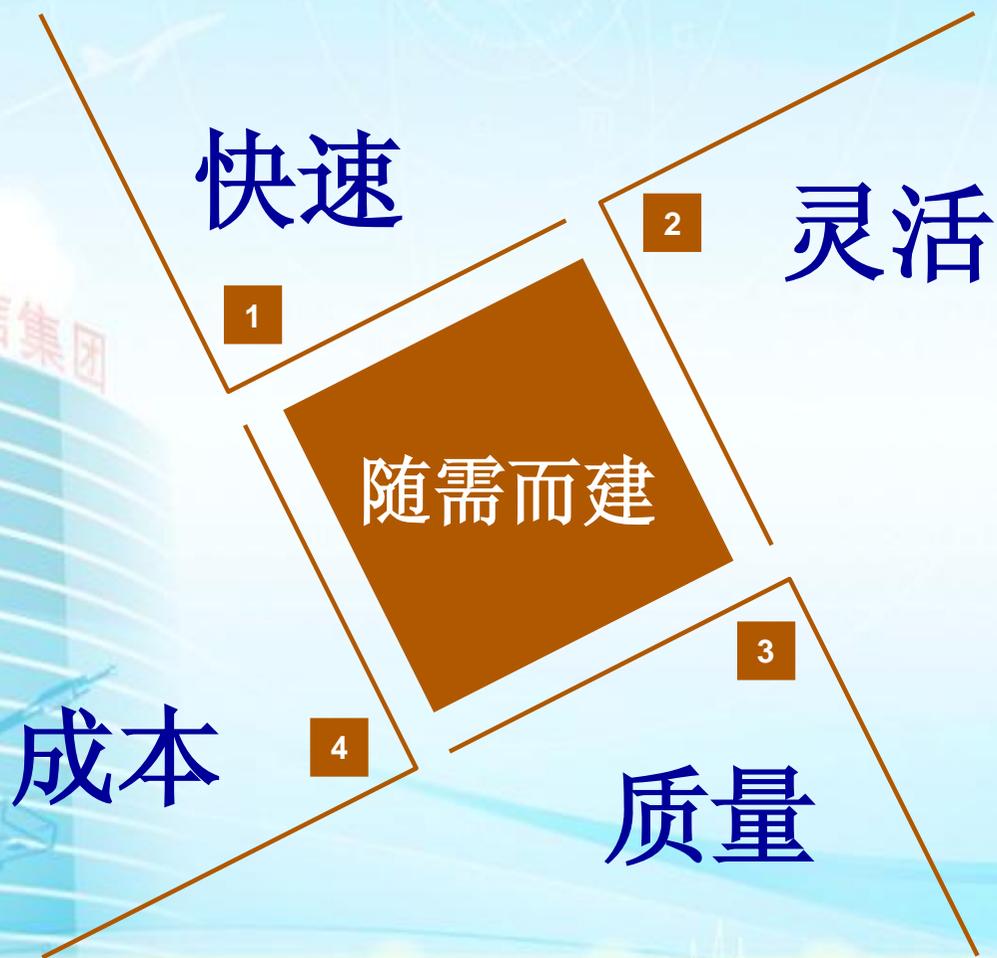
# 随需而建

CCOne Dynamic

北京大唐融合通信技术有限公司



# 营销企业的新挑战



# 快速

- q 平台快速搭建
  - Ø CCOne通信服务器
  - Ø CCOne Dynamic
  - Ø 可一体化平台建设
- q 业务快速上线/修改
  - Ø CCPS基础业务平台
  - Ø 基本通用功能就绪
  - Ø 配置和定制部分功能
- q 人员快速就绪
  - Ø CCPS知识库支持
  - Ø CCPS话术管理



# 灵活

- q 规模增长迅速
  - Ø 系统扩容方便
  - Ø 扩容软件许可
  - Ø 横向扩展相关服务器
    - ü CCOne通信服务器
    - ü CCOne Dynamic CTI/IVR
- q 接入分布灵活
  - Ø 接入分布
    - ü 集中、分散
    - ü E1/SIP
    - ü 网关
  - Ø 座席分布
    - ü 集中、分散
    - ü 软电话和市话、移动
    - ü SOHO方式
- q 充分适应话务高峰需要



# 服务质量

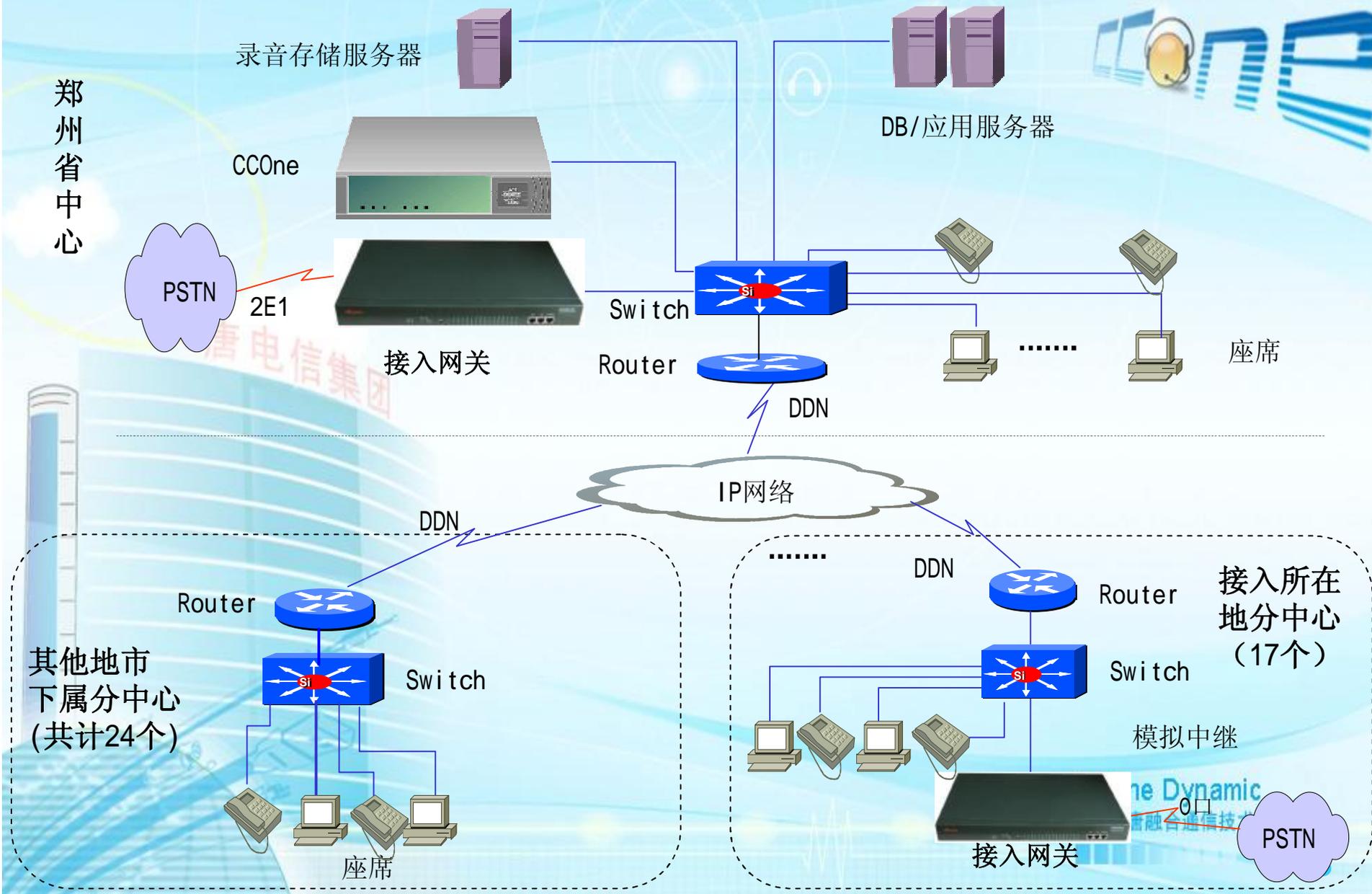
- q 不间断的服务
  - Ø 系统高可靠性
  - Ø 全部基于Linux系统
  - Ø 可实现双机容错
- q 一致高效的服务质量
  - Ø 话务高峰
    - ü 灵活的系统扩展
    - ü 灵活的路由方式
    - ü 灵活的座席方式
  - Ø 不同人员
    - ü CCPS workflow
    - ü CCPS话术管理

# 成本

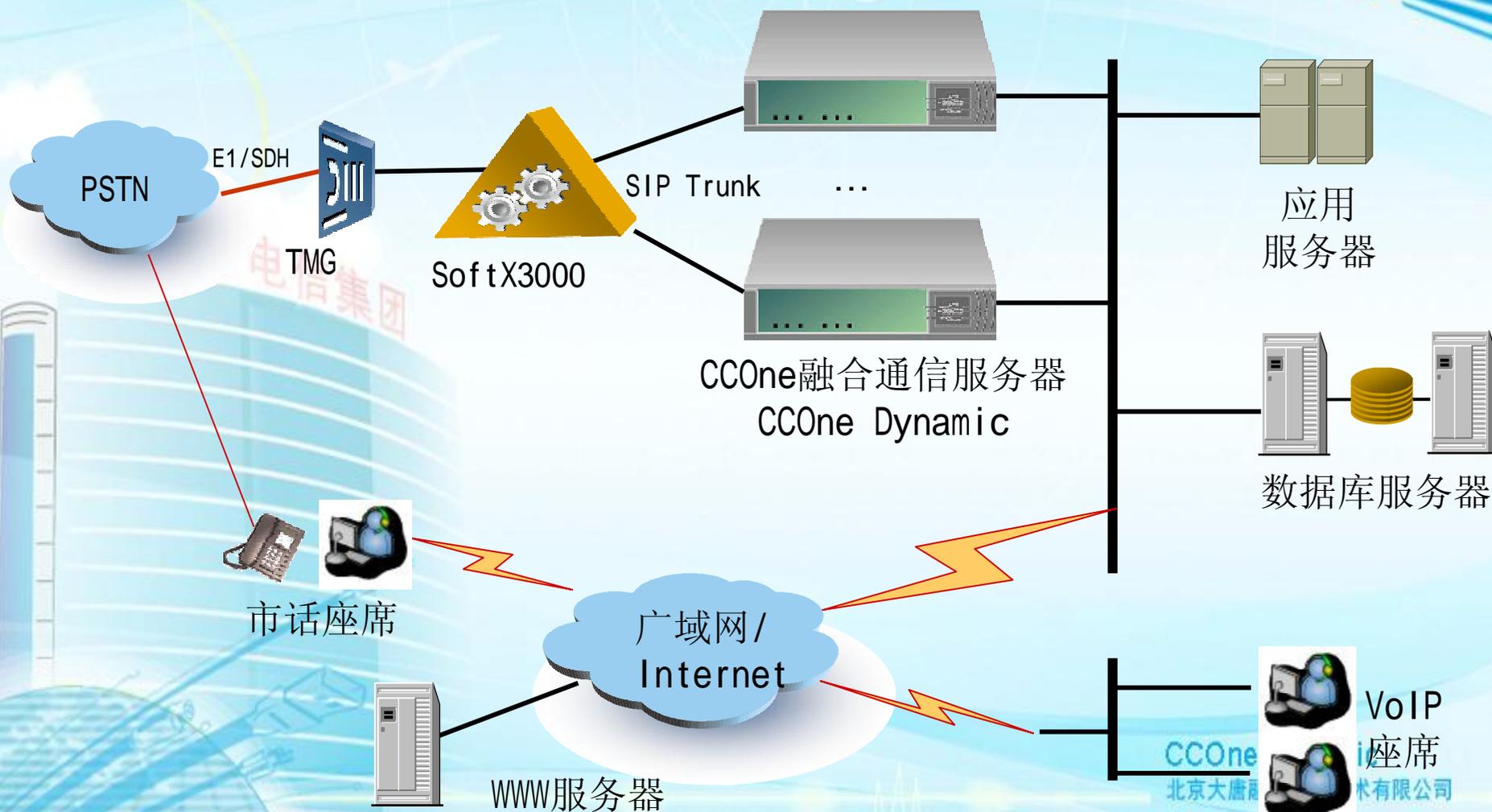
- q 建设成本
  - Ø 通用的IT硬件
  - Ø 一体化系统
- q 维护成本
  - Ø 通用IT硬件维护
  - Ø 软件维护
- q 通信成本
  - Ø IP通信
  - Ø 灵活的接入和座席分布
- q 办公场地成本
  - Ø 灵活的座席方式
- q 人员培训成本
  - Ø CCPS知识库
  - Ø CCPS话术管理



# 应用示例



# 应用示例





与您携手，共创成功

欢迎莅临**B17**展台