

创新引领发展，合作共创未来

华为云联络中心解决方案

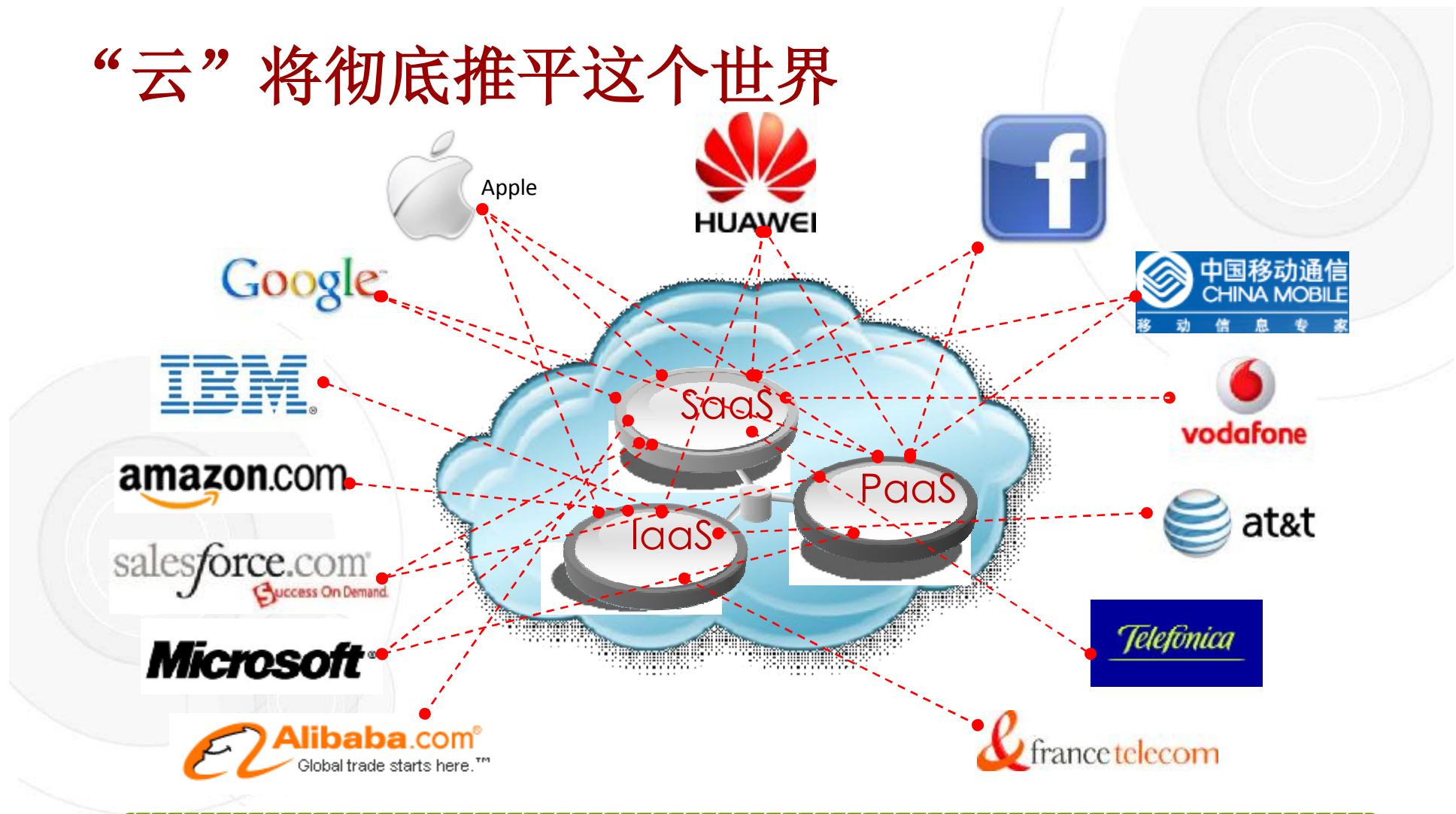
[www.huawei.com](http://www.huawei.com)

华为联络中心产品总监 潘 坚

HUAWEI TECHNOLOGIES CO., LTD.



# “云”将彻底推平这个世界

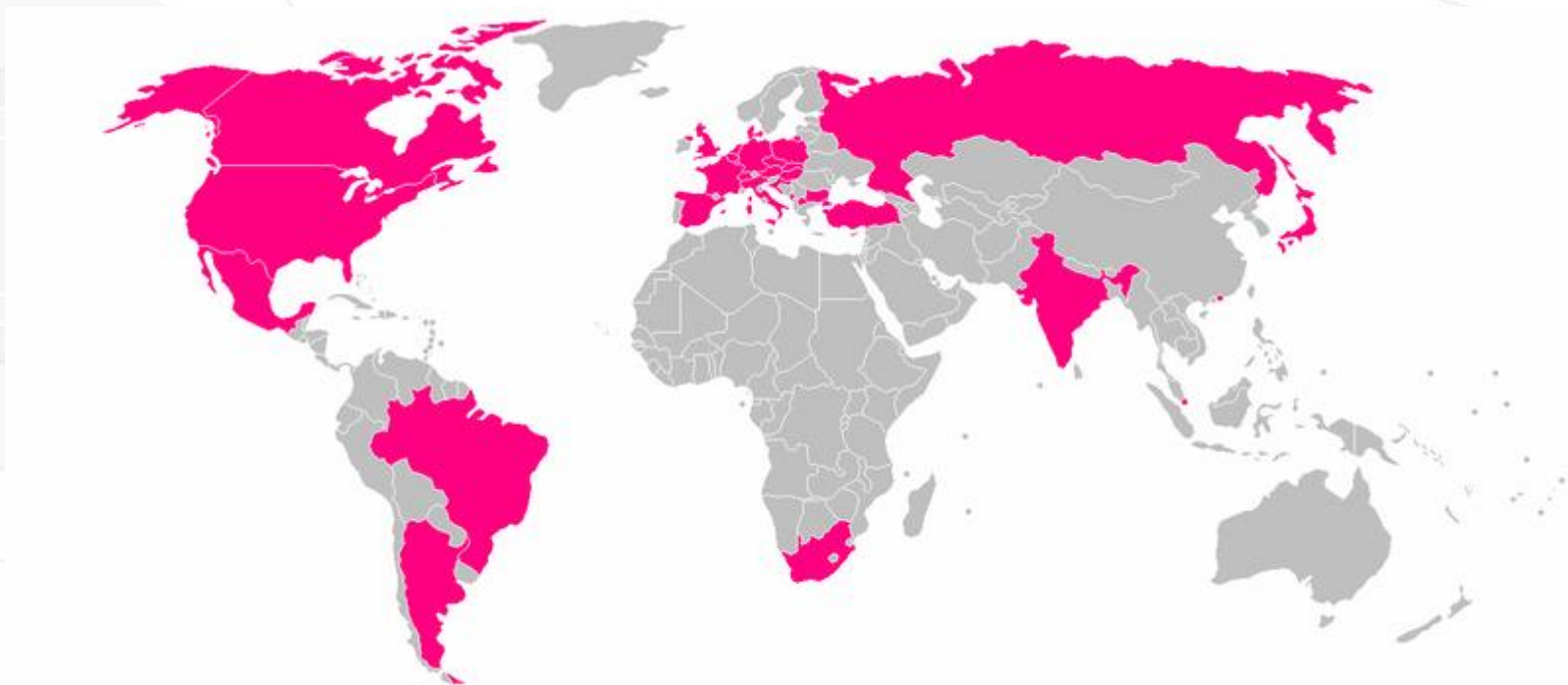


无论见与不见，“云”已经成为我们生活中的一部分，驱动着悄无声息的变革和创新；  
你知道吗？到2012年**20%**的企业将不再拥有IT资产，**70%**企业向云计算迁移。

# 云计算聚沙成塔



- | 目前德国电信的运维中心有**500个**
- | 通过云计算，只需要**3个**



# 沟通被创新改变着



除了智能手机  
还会有更多其它具备  
联网能力的终端

全球手机用户超过**53亿**  
**Facebook 7.5亿**用户，成为仅次于中国和印度的“**第三大国**”  
**腾讯**注册用户数超过**6.7亿**  
**Skype 5.6亿**用户，世界上“**最大的语音运营商**”  
**新浪微博**注册用户数超过**2亿**  
到**2012底**，**iPad**出货量预计达到**1亿**

**80年代**，我们有**5种**媒体  
**2010年**，我们有**38种**媒体

# 在互联网超市我们可以买到什么？



2011年5月份，App Store 的应用数量超过**500,000种**

2011年8月份，Android Market的应用数量超过**425,000种**

# 宽带为“云”铺平道路

2G

下载速度  
171.2kpbs

3G

下载速度  
2M

4G

下载速度  
100M



下载一部高清阿凡达视频约**4.9G**



# 视频将成为下一波浪潮



2011年全球**3G**手机用户将达到**17.25亿**；  
2013年全球**30%**用户使用**3G**和**4G**手机；  
2009-2014年，移动数据业务将增长**39倍**，  
**Video**占比将超过**90%**。



一个人如果要看完  
Youtube上的所有视  
频，将需要**1700年**；



视频已经成为通讯软  
件和设备的标准功能。

# 总结：云时代联络中心的发展趋势



云时代

云服务成为企业重要选择

- 按需使用，资源共享、动态调整；
- 海量的云应用商店；

视频超越语音

- 更真实的沟通；

Web2.0改变人们沟通和生活习惯

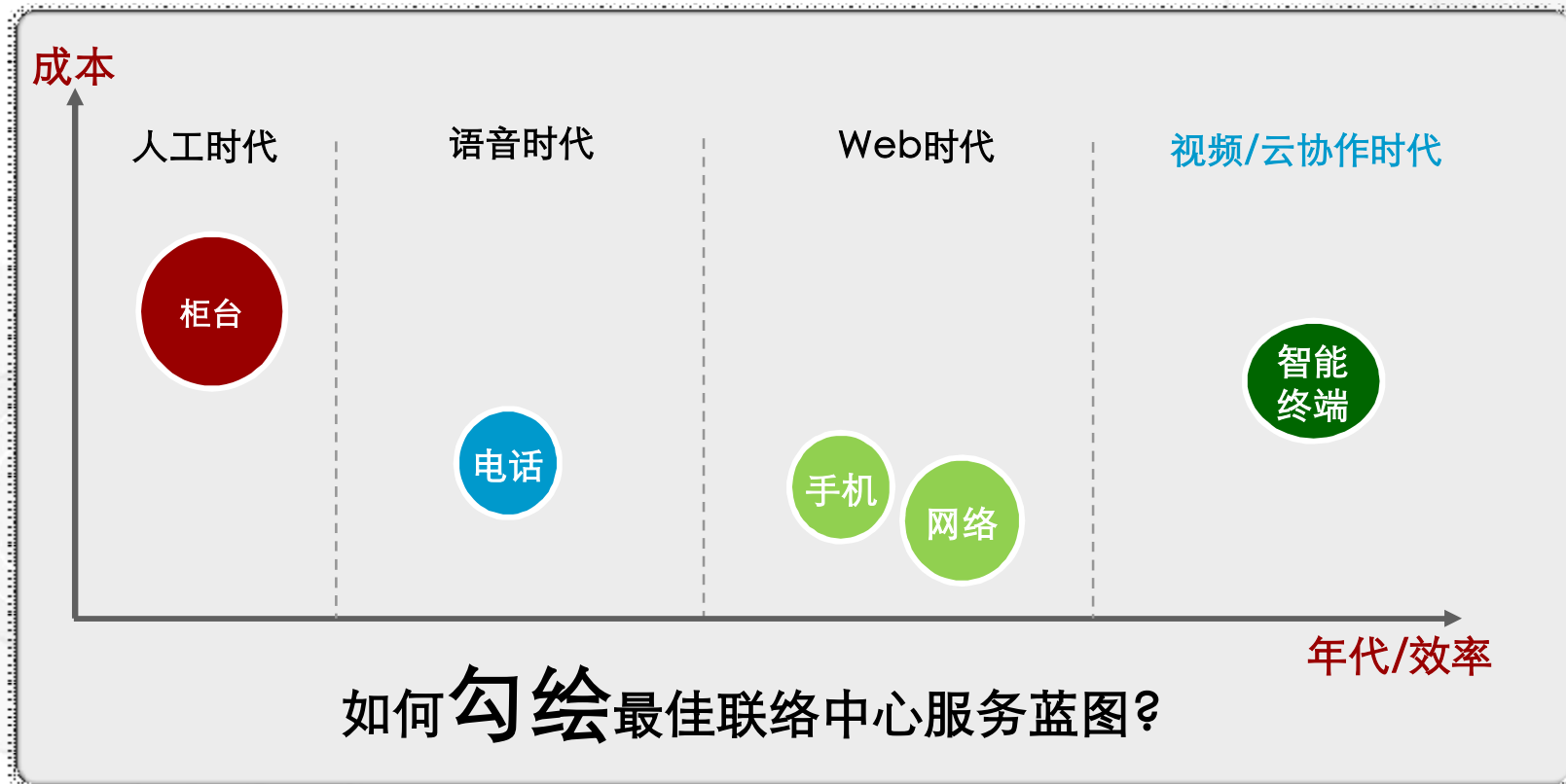
- 社交网络和微博；
- 网上电子购物；

移动互联

- 无线/移动宽带普及；
- 智能移动终端取代固定终端；



# 云联络中心实现效率、满意度和成本的最佳平衡



- n 云联络中心在效率、满意度和成本之间达到最佳平衡;
- n “以客户为中心” + “最新技术” = “最佳体验”，不断创新，才能不断前进。

# 围绕客户体验和价值华为进行持续创新



聚焦服务，持续创新，创造价值

呼叫中心

- n 基本服务导向
- n 必要的服务手段

CAPEX

联络中心

- n 多媒体交互导向
- n 削减成本

OPEX

客户中心

- n 客户为导向
- n 提升服务质量

TCO

云协作

- n 价值为导向
- n 提升价值

TVO

# “云” + “联络中心” 将带来什么？



## 基础设施建设

- 丨 多节点资源共享，形成统一的资源池；
- 丨 基于SaaS的快速建设和扩容；
- 丨 更低的建设成本和设备使用空间；



## 运维管理

- 丨 业务集中部署，分布式使用；
- 丨 基于智能终端的移动化高效运维管理；
- 丨 更低成本的桌面解决方案；



## 服务方式

- 丨 SOHO、移动化服务可以充分利用资源；
- 丨 Web2.0、视频相结合的服务模式提升用户体验；
- 丨 充分利用智能移动终端；

# 华为云联络中心做了什么？



# “云+管+端” 华为多媒体云联络中心系统架构



## 云端

- 基于云计算中心
- 海量资源，一套呼叫中心支持 **20,000** 座席
- 按需使用**的联络中心服务
- 预集成行业应用模板，快速的业务部署

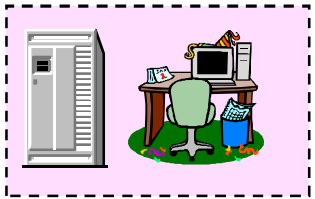
## 管端

- 支持向未来网络演进
- 支持2G、3G、PSTN、PLMN、NGN、IMS

## 终端

- 业务部署和管理**集中**
- 更低成本、更高效率和盈利能力
- 节省**30%**成本
- 基于**Web、视频**的创新体验

# SaaS应用平台简化云业务管理



联络中心SaaS  
应用平台



- 客户服务
- 电话营销
- 定制IVR流程
- 自助管理



企业



- | 对联络中心资源进行统一管理统一分配；
- | SaaS业务超市，应用模板发布和共享；
- | SaaS业务全生命周期管理（申请、试用、开通和关闭）；
- | 各业务具有完全独立的监控和管理功能；

| SaaS应用平台面向ISV、SI和BP开放，共同构建SaaS应用生态环境。

# 桌面云方案提升联络中心运维能力



PC

## 节能减排，承担社会责任

PC：功率约300W，功耗高；发热大；噪音大；占用面积大；



Thin Client

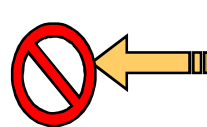
瘦客户机：功率20W，功耗低；发热低；噪音小；占用面积小；

## 应用漫游



数据和桌面都集中运行和保存在服务器上，使用者可以不必中断应用运行，热插拔更换终端。

在不同桌位、办公室、路上、街边公用信息机、家里的不同终端上随时随地远程接入，桌面立即展现。



数据

## 信息安全，保护企业信息和智力资产

终端与信息分离，桌面和数据在后台集中存储和处理；

## 以人为本，创造舒适的工作环境

桌面云终端无硬盘、无风扇，无噪音；



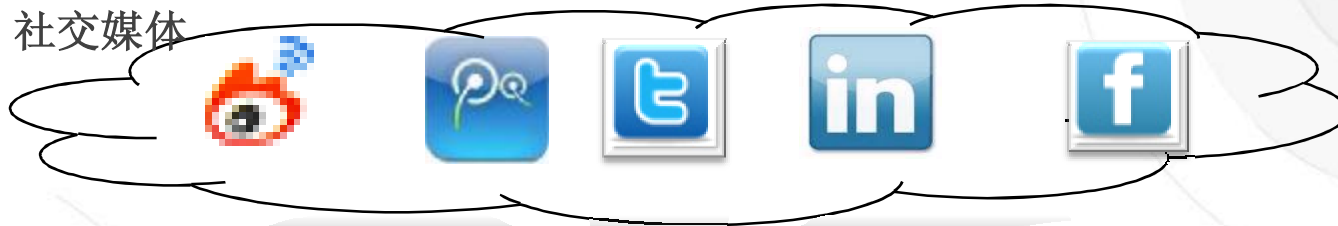
## 节省维护 and 安全管理成本

集中管理，实现终端现场零维护 终端硬件要求低，操作系统固化，减少软硬件循环升级的采购和维护成本；

统一鉴权、应用策略，避免在终端安全和病毒防护方面的投资和维护成本

# Web2.0融合，构建SNS和微博营销服务平台

社交媒体



社交媒体  
融合网关



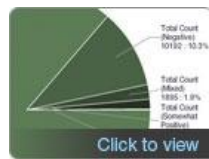
信息收集



条件设置



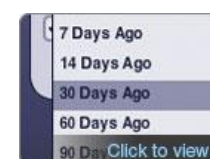
社交媒体图表



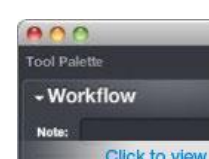
自动语义分析



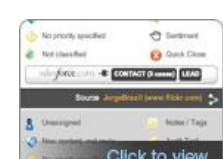
数据过滤和分割



历史记录



workflow控制



社交CRM分析



# 基于Web的云座席框架实现业务快速集成



- 采用Widget技术，灵活集成第三方业务；
- 业务集中部署，分布式应用；
- 支持多种终端、多种浏览器；
- 多媒体支持：语音、视频、IM、数据等；
- 实现移动化服务，可用于部署SOHO和移动座席；

# 视频联络中心，看得见的电话服务



## 视频IVR菜单

- | 可视化可触摸选择的菜单选择;
- | 看得见摸得着的金融服务;

## 视频营销

- | 看得见的产品和服务;
- | 所见即所得;

## 残障服务

- | 手语IVR菜单和座席员服务;

## 多媒体协作

- | 视频+Web;
- | 无障碍沟通和协作;

# 移动+宽带化将使呼叫中心带来新业务模式变革

云联络中心将使话音、高速数据、视频业务、与**WEB20**的深度融合，  
实现随时随地多终端和多业务接入



# 移动化运营管理



按区域统计的话务量



按网元统计的话务量



各网元的运行状态



座席监控

## 丰富的终端类型



平板电脑



智能手机



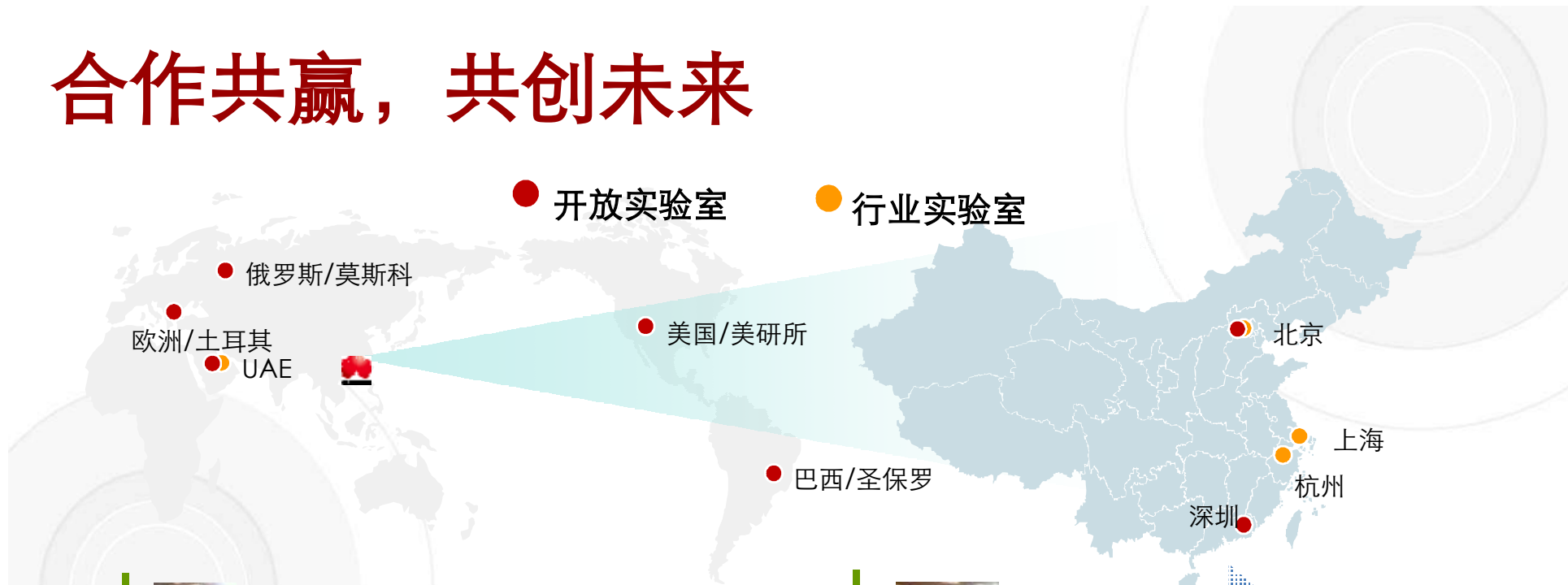
瘦客户机



PC机

- 丨 基于Web的运营管理平台；
- 丨 支持多种浏览器（IE、Safari、Firefox）；
- 丨 支持多种终端（平板电脑、智能手机、瘦客户机、PC），实现移动化运营管理；

# 合作共赢，共创未来



## 开放实验室

面向ISV、SI、解决方案合作伙伴，和合作伙伴共同推进产品开放性；对接测试、培训、认证；



地点：杭州、深圳、北京、欧洲、美国










## 行业实验室

面向政府、金融、交通、电力、能源、ISP等行业，发展行业合作伙伴；



地点：杭州、北京、上海、UAE

# 我们的合作伙伴

ISV/BP							
Call Log/CTI							
WFM							
TTS/A SR							
CRM							
Others							



**Thank you**  
[www.huawei.com](http://www.huawei.com)

Copyright©2011 Huawei Technologies Co., Ltd. All Rights Reserved.

The information contained in this document is for reference purpose only, and is subject to change or withdrawal according to specific customer requirements and conditions.