

## 三力网络成功为美国诊断公司提供办公与呼叫中心系统

### 客户概况

客户是全球著名的5大诊断厂家之一，在全球范围内从事体外诊断产品IVD的制造和分销，核心产品市场包括化学和免疫化学、止血、微生物学和传染病诊断市场，特别是在免疫化学市场占据重要位置，包括血浆蛋白质和强心剂测试等等。公司总部设在美国，2004年度销售收入近16亿美元，在43个国家设有办事机构，拥有6,500名员工，其客户约24,000个，遍布世界各地。

### 客户需求

由于业务持续增长，客户上海办事处原有的集团电话已无法满足业务发展的需求。客户意识到必须使用更为先进高效且方便灵活的通信系统，更好地与客户、公司总部和其他分支机构进行沟通，并引入一个客户服务中心，为客户提供普通电话服务和远程服务等更为及时迅捷的服务。

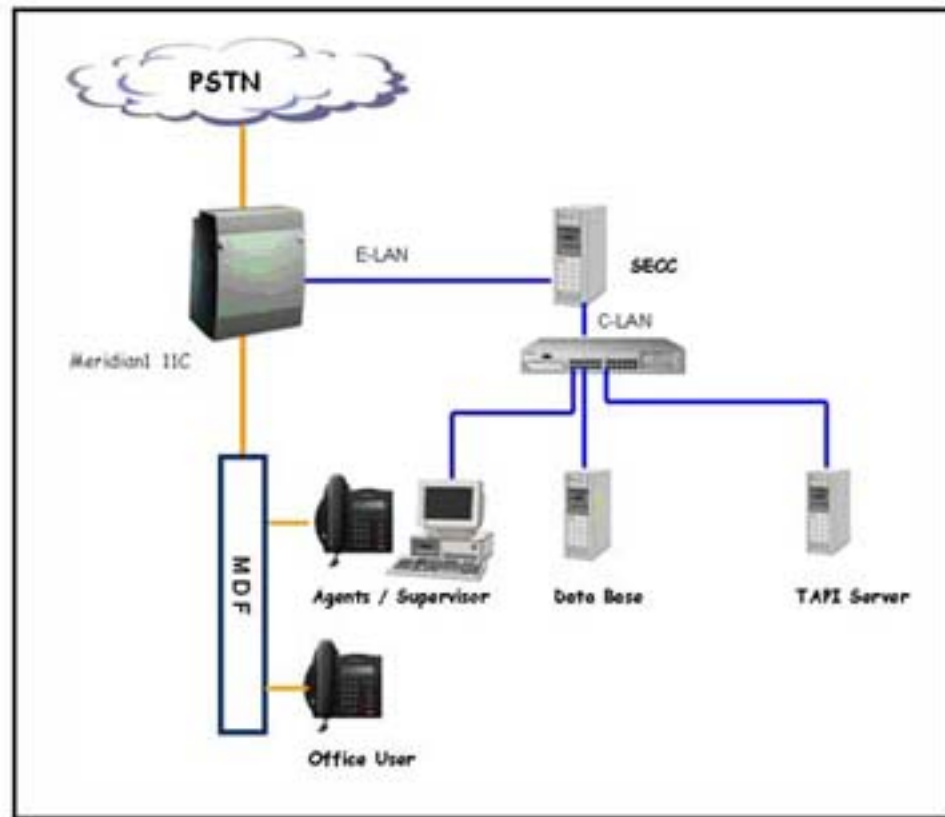
### 项目中的挑战

整套系统不仅是客户的日常办公通讯，而且还要包括客户的客户服务，这是一个小型的呼叫中心，座席虽然不多，但要求极高。售后工程师需要经常在办公室和实验室走动，希望能随时可以与电脑数据库联网，在办公室和实验室都可以不漏掉客户的电话，不仅可以与客户电话沟通，还可以为各大医疗机构提供远程支持服务，同时可以便捷地收发各种消息，包括Email、语音消息、传真消息等等。

### 三力网络解决方案

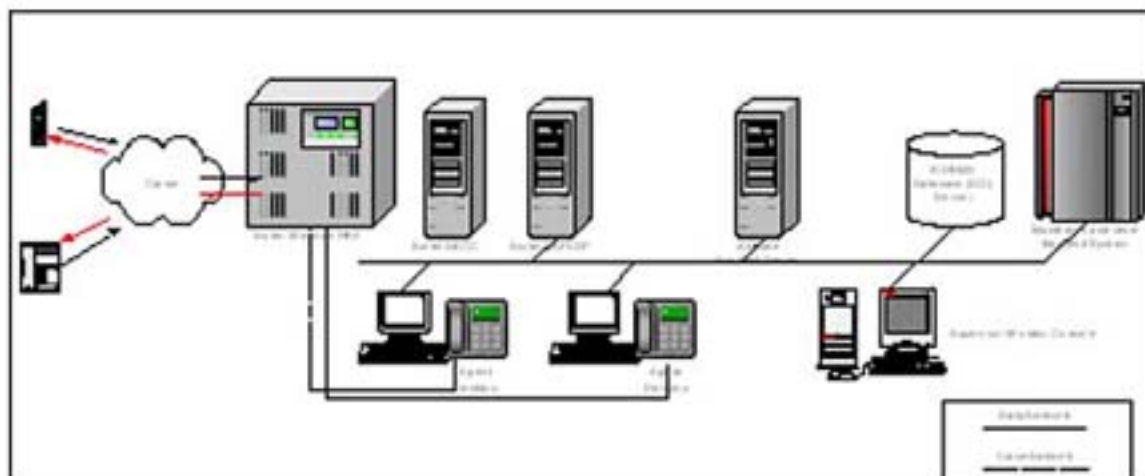
针对客户的需要，三力网络为其设计了一套先进而灵活的办公通讯+呼叫中心+统一消息+移动通信系统的整体解决方案。整套解决方案由北电网络先进的办公通信平台Meridian 1 Option11C、快速呼叫中心SECC(Symposium Express Call Center)、电话应用编程接口Symposium TAPI、一体化消息系统CallPilot以及Altitude应用方案—uCI(一体化交互)套装和KirK数字移动通信DECT系统组成。整套解决方案先进灵活，完全满足客户的需求。这也是Altitude解决方案被成功引进中国

内市场的第一套系统。



呼叫中心的流程如下：

客户打入呼叫 → 呼叫到达Meridian 1 Option11C交换机，SECC负责路由，Altitude Assisted Server收到通知有呼叫需要处理 → 服务器收到通知将呼叫转给已登录Altitude Assisted Server之空闲的座席代表 → 座席代表将会自动接收呼叫，客户之有关资料将会以屏幕弹出在座席视窗版面中 → uAgent界面将会记录所有呼叫之历史，也可以指导座席代表与客户之间之对答流程，并提供援助资料，以维护一致的服务 → 当呼叫完成后，座席代表可由uAgent界面输入资料，更新客户呼叫历史至Altitude uCI数据库。





### 系统产品详述:

1, Meridian 1 Option 11C是世界著名通讯公司北电网络专为中小型企业和大型企业的分支机构设计的商业通讯系统,支持Meridian 1家庭的全部先进功能,稳定、灵活而易用,综合性化的平台设计,强大的功能和高可靠的质量,以及融合通信架构,将语音和数据传输融为一体,提供IP接入方案,不同的纵使可以方便灵活、经济高效地提供完整的语音/数据融合通讯解决方案。不仅提供电信给的高可靠性,实现高效便捷的现代化办公,还可以方便地按企业自身的业务发展规划来分步实施投资计划,实施IP电话部署及分式通信系统联网等等,是许多世界顶级公司的首选。

Meridian 1 Option 11C可以完全满足客户上海办事处的业务需要,方便与客户、公司总部以及其他分支机构进行沟通和联络。

2, 北电网络Symposium Express Call Center (快速呼叫中心) 4.2融合了全面、技能呼叫路由、呼叫处理灵活性以及直观管理工具,以提供更为快捷的服务、将生产率提高到部门级、将小型企业提高到拥有高达150运行代理的中型企业用户联络中心。能够有效利用人力资源提高生产率,支持高达50种相通技能的技能路由;提供丰富全面的历史管理报告和图片或文本实时信息;其开放式数据接入接口,易于与第三方应用集成。特别适用需要与大型联络中心等同的功能的规模全面的小型联络中心。Symposium Express Call Center (快速呼叫中心) Release 4.2运行于Windows 2000服务器O/S。运行于Windows 2000/XP的客户支持多种语言。

3, Symposium TAPI (电话应用编程接口) Service Provider是北电网络创建了一个可靠而经济高效的“开放式”解决方案,能够与台式机中的电话和计算机应用轻松结合。它将Microsoft TAPI应用编程接口(API)与Meridian 1结合在了一起。Symposium TAPI Service Provider基于Microsoft的电话应用编程接口(TAPI),是一种被当前和未来的应用所广泛采用的工业标准接口,将计算机和电话功能结合在一起,实现了计算机电话集成(CTI)。北电网络的Symposium TAPI Service Provider作为一种“纽带”,使企业将分散的系统与大量客户接触点(如电话、电子邮件和Web)结合到了一起。

4, 北电网络CallPilot是一种全新的一体化消息解决方案,将以往独立的话音信箱、电子邮件和传真结合在一起,通过其语音识别功能,在任何地方都可以使用话音命令轻松控制个人通信系统。Callpilot采用平台化设计、Client/Server结构,其图形化管理界面以及实时在线帮助,使系统



管理变得轻松而高效。用户可以在统一界面，使用同一个“多媒体”邮箱中接收、存储和处理语音、传真的电子邮件信息，并可以采用语音激活信息方式，可以轻松地通过声控命令管理邮箱。

5. 有液晶显示、可编程功能键的多功能键的3904专业型数字话机和3903增强型数字话机是三力网络为客户此次方案配置的，这种数字话机能使用户容易、方便地利用Meridian1系统的许多功能，音量可控；有多个带LED显示的可编程功能键，一部话机可提供多个号码，可提供呼叫转移、呼叫转接、呼叫暂存、免打扰、会议、组呼、强插、回振铃等功能；有留言指示灯，还可提供2B+D语音及数据传输，特别适合经理、高级管理人员、办公室专业人员及技术专家等使用。

6. 呼叫中心使用Altitude uCI(一体化客户交互解决方案)软件，Altitude uCI可协调一致地处理客户的交互而无需考虑通信渠道，通过在一个多渠道的环境中为人工辅助及自助交互实现集成的支持，提供了最有效的管理客户关系的解决方案。Altitude uCI兼顾了新的和传统的联络中心当前及未来的需求，实现客户服务中心资源的优化和业务的不断拓展。

7. 配备Kirk 500 主控基站和Kirk 3040 DECT手机。Kirk DECT系统是一套多基站商用数字移动系统通信系统，它不但具有DECT本身所具有的移动性强、话音清晰、保密性好、绿色环保等特点，而且可以灵活方便地连接到各种现有语音通信设备中（例如：各种用户交换机、虚拟交换系统、宽带IP PBX等），另外它覆盖范围广、手机容量大，可以广泛应用于高档社区、酒店式物业管理、大型超市、医院、酒店、工厂、物流中心、仓库等大中型企业。



3903话机



3904话机



## 为客户带来便利

三力网络有限公司的解决方案充分考虑到客户上海办事处的使用需求，特别是客户支持工程师的需要。客户支持工程师可以方便地将电话在办公室和实验室任意切换而不漏掉一个来电，而灵活DECT手机使工程师更方便地在实验室和办公区域活动。Callpilot 一体化消息实现了客户希望通过一个统一处理各种信息的设想；即装即用并且独立于基础设施的Altitude uCI解决方案，完全混合地支持语音，电子邮件，网络协作和网络交谈。

客户上海办事处对三力网络提出的方案非常满意，三力公司在企业通讯领域的成就和丰富的经验，让客户毫不犹豫地选择了三力网络，并于2005年5月签定合约，由三力网络实施整个项目。整个项目实施完之后，将上海的销售和客户服务部融合起来，不仅提高了工作效率和灵活性，也帮助客户有效地提高了客户服务满意度。

## 关于三力网络

三力网络有限公司 (3D TGNT Co., Ltd.)，前身为北电网络控股的合资企业，成立于1988年，2003年由IT投资集团Planet One旗下的3D Networks全资并购，成为全资子公司，集当地客户资源和全球技术领先优势于一身的跨国公司，公司总部设立在新加坡，在印度，马来西亚，澳大利亚，加拿大等国家都有设立分支。

三力网络不断引进世界领先的技术和产品，为国内4000多用户提供了上万套系统设备，用户遍及全国31个省、市、自治区，包括酒店、政府、信息、金融、交通、电力、教育和商业等各个行业，在北京、上海、广州、深圳、天津等全国9个重点城市设立了办事机构。

三力网络一贯强调巩固和加强多平台多技术的知识专长以及与世界领先技术厂商合作，从而提升自身价值。在具备深厚的技术背景优秀的技术专家队伍 (CTAS)、资深的业务经验销售团队和三力网络7X24小时的国际支持中心等诸多资源平台下打造出来的完美的、定制的、可升级、可协同操作的解决方案，在精进自身业务能力以满足不断变化的商业需求的同时，更是赢得了来自各行各业成千上万的客户好评如潮！

三力网络在通信行业耕耘多年，辛勤的努力与卓越的业绩引起了世界领先的通信厂家的广泛关注，在成为Nortel网络在中国的战略合作伙伴、泛亚太地区的铂金级合作伙伴、亚太地区“全球客户商业合作伙伴和Nortel Meridian 1核心系列产品的独家经销/转销伙伴之后，三力网络又与网络巨人Cisco携手，成为其ATP 合作伙伴，共同在IP通信专业化领域共创辉煌。

## 关于Altitude Software

Altitude Software是一家为联络中心应用提供一体化客户交互 (Unified Customer Interaction - uCI) 软件解决方案的全球供应商，是三力网络的合作伙伴，成立于1995年，是当今联络中心解决方案领域的技术领导者。客户包括金融服务机构，电信公司，外包运营商，电力和零售等行业。这也是Altitude 解决方案被成功引进中国国内市场的第一套系统。

## 关于Kirk电信公司

丹麦Kirk电信公司，主要致力于开发和生产DECT、TSDN产品，是欧洲DECT产品的顶尖制造商，已有一百多年的历史。是菲利浦、美国朗讯、日本富士通的OEM手机合作伙伴，CISCO的重要合作者，也是三力网络的合作伙伴，在全球超过25个国家里，超过25,000,000的用户正在使用者KIRK公司的产品。

更多信息，请访问

[www.3dtgnt.com](http://www.3dtgnt.com)  
[www.planet1world.com](http://www.planet1world.com)

更多联系方式，请访问

<http://www.3dtgnt.com/contactus.asp>