

## 邮政(185)客户服务中心

现代通信技术的飞速发展使人们越来越倾向使用电话、电脑等通信工具，传统的信件、邮件的使用量日趋减少，在这种形势下，提高邮政服务质量就更显重要。因此，建立一个现代化的邮政客户服务中心，一方面可以满足客户不断增长的需求，提高服务质量，增强邮政的竞争力以适应竞争日益激烈的市场；另一方面通过建设客户服务中心，开展诸如邮购、快递等增值业务和服务，产生新的经济增长点。

邮政(185)客户服务中心项目，主要完成开发客户服务系统的总体设计、基础平台、独立业务子系统、集成并优化邮政各专业局原有业务。邮政呼叫中心将原有的速递、报刊、投诉、邮编等五个对外服务电话统一为 185，真正实现了“用户一次电话，邮政服务到家”，并为邮政今后发展电子邮政打下坚实基础。

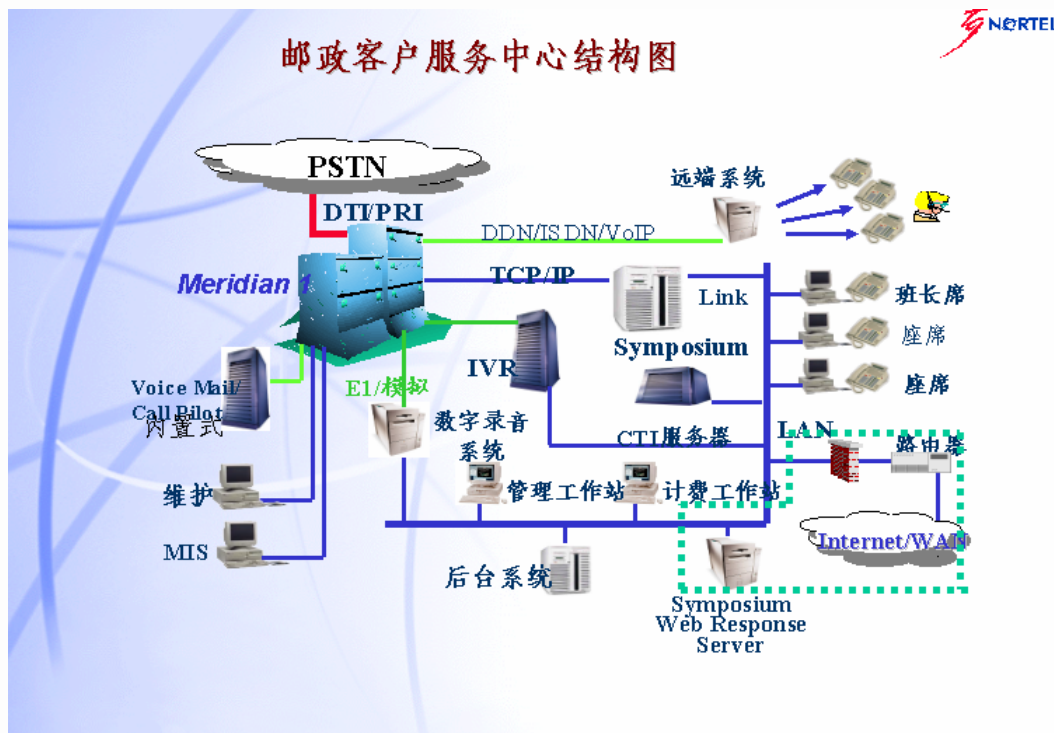
通广-北电公司作为一家在国内提供具有世界先进水平的客户服务系统提供商，在邮政客户服务中心提供全方位的解决方案，它主要具有如下优势：

### 丰富的经验：

一种概念的普及可能会在一夜之间，但是这种概念的技术基础却需要时间、经验的积累，而呼叫中心技术的复杂性，使得这种积累尤为重要。通广-北电公司作为北电网络全球配套生产体系的一员，在吸收且消化北电网络公司先进技术基础上，长期耕耘于 CTI 技术领域。自 90 年代初，通广-北电公司就以较大的投入进入客户服务领域，在充分考虑中国用户使用习惯和企业管理特点的基础上，秉承多年应用经验和强大的开发实力，研制出的新一代 Symposium 客户服务系统。在电信客户服务中心、移动客户服务中心、金融呼叫中心、邮政客户服务中心、企业呼叫中心等广泛的领域中得到了大量的应用。

### 优异的品质：

通广-北电公司是以 Meridian1 系列的智能排队机作为呼叫前端接入设备，集计算机、交换、网络和数据库技术于一体，以灵活的人工、自动服务方式，提供各种智能增值特服业务并可在线生成业务的邮政客户服务中心平台。系统结合北电网络先进的 VOIP 技术，使用了 Meridian1 集成 IP 电话网关 (ITG)、远端专家座席 IRemote 等先进设备来提高客户服务中心系统的技术水平。ITG，作为一种智能化数字仿真中继卡板，可以通过 IP 数据网络，把实时的语音和数据压缩，转换成 IP 包，在 IP 网上传输。通过该技术结合邮政 IP 网，从而实现了分布式邮政客户服务中心；系统还提供了先进的 SOHO 解决方案，通过北电网络的 IRemote 设备，实现远端座席的接入。IRemote 采用 VOIP 技术，能够将一组远端座席接入到客户服务中心，从而使得一些专家在家里或在自己的办公室就能享受在客户服务中心话务员同样功能，为用户提供更专业、更高层次的服务，有效的提高了服务效率和服务质量。通广-北电通过以上先进的 IP 技术，在邮政客户服务中心平台实现了语音、数据和视频的多媒体会聚。系统还通过对客户服务中心的客户资料进行挖掘，提炼和分析，形成具有人性化服务的客户关系管理 (CRM)，满足客户日益增长的需求。系统的总体结构图如下：



同时，通广-北电公司的邮政客户服务系统的强大的业务生成能力使得运营者甚至用户可按照自己的需求生成业务、修改或调整业务。就象一个“智能超市”，所有业务构成业务组件集，客户根据具体现实需求可挑选、组合、编辑业务组件，设计出满足客户服务中心所需的业务系统。系统的“客户可设计性”使运营者可摒弃过去增开一项业务就必须建立一个业务网络的传统做法，既保护投资又省去设备经常性的更新换代带来的困扰。

邮政客户服务系统还注重业务的灵活性、拓展性、开放性和对国情的适应性，提供了丰富多样的、全中文维护管理工具，为企业决策者和呼叫中心相关的维护人员、管理人员提供了有力的支持。通过提供人性化的服务，全面的话务员管理，实现全员服务，并及时满足新的服务功能，为客户创造优质服务品牌提供先进的解决方案。

完善的业务：

通广\_北电公司提供的邮政客户服务中心平台通过统一特服号(185)的接入，提供自动服务和人工服务两种方式，为广大用户实现了包括语音、传真、E\_mail、Web 以及视频等在内的多媒体接入。系统提供的主要业务包括有五大类。

一、咨询服务，包括政策法规咨询、邮政业务咨询等；二、查询服务，包括有特快专递、给据邮件以及报刊、集邮、邮购等业务查询，还包括一些公众信息如邮政编码、网点分布、邮市、鲜花礼仪、旅游、保险等增值服务的查询；三、受理服务，包括有邮政服务受理，用户投诉、建议受理等；四、电话银行主要包括有邮政储汇、电话汇款、委托股票交易、代收代付费等各类业务；五、邮政新业务，主要包括有座席出租、热线电话、代理售票等邮政新业务。同时，人工

中国北京朝阳区东三环南路 98 号盛鸿大厦 5 层 邮编：100021  
电话：010 58692700 传真：010 58611008

服务座席包括所有自动服务的内容，客户可以在人工服务和自动服务之间自由切换，邮政客户服务中心通过丰富的业务种类，先进的服务手段，为客户提供最大的帮助。

#### **崭新的未来：**

随着邮政综合计算机网、邮政实物传递网和邮政金融绿卡网建设与发展，中国邮政逐步建起了全国性的物流、资金流和信息流 3 个网，已经具备了开展电子商务的基本要素，并提出了“电子邮政 (ePOST)”这一崭新的服务品牌。电子邮政以现有的三个网为基础，充分发挥三网合一的优势，推进邮政服务的电子化、网络化和现代化。电子邮政利用电话信息服务系统 (185) 和计算机信息网络系统 (183) 提供服务并将二者有机地结合起来，从而形成向社会提供新业务的统一品牌。

通广-北电公司的 Symposium 客户服务平台作为国内呼叫中心应用最广泛的平台产品在为 185 客户服务中心提供全面解决方案的同时，依托北电网络公司产品平台优势，还提供接入服务器、数据通信等产品，从而为电子邮政提供全方位的产品和服务。