



*Beyond the **cloud**, contact the **world***

超越云端，联络世界

华为企业联络中心产品线总监 潘 坚

HUAWEI TECHNOLOGIES CO., LTD.



我们进入云时代……

uding...

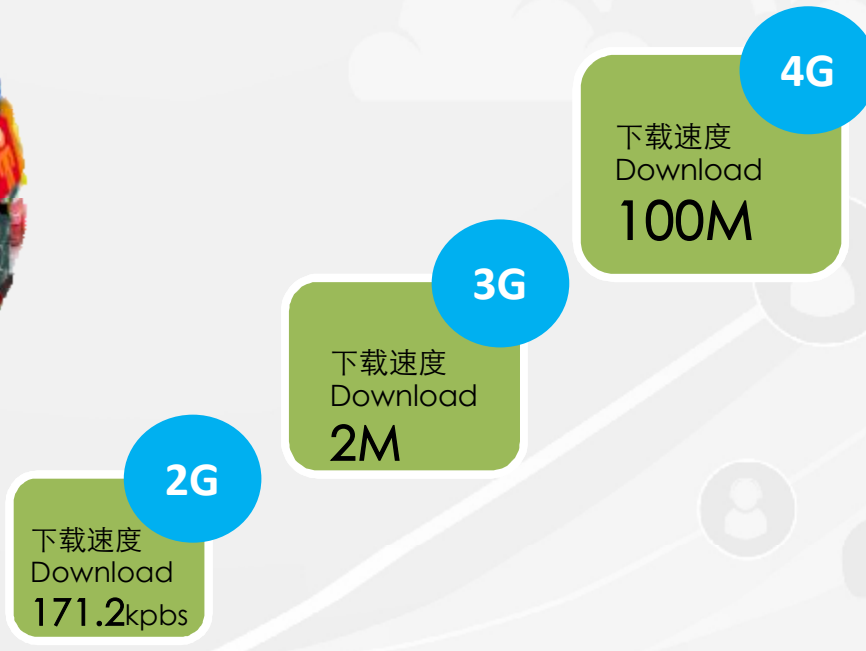


时代已经改变消费者的沟通和生活..... Changing...

数十万种的云服务和应用可供选择和使用...



越来越快的无线互联，在4G时代，下载**4.9G**的高清AVATAR只需要**30秒**



全球手机用户超过**53亿**，智能端更是以难以想象的速度在普及



沟通方式的创新
Innovation of communication

” + “联络中心” 将带来高效运维和优质服务



基础建设

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

运维管理

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

服务方式

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

为云联络中心进行了



-代联络中心：云、视频、互联网、移动



云服务成为企业重要选择 Cloud service
| 按需使用，资源共享、动态调整；
| Use on-demand, resource sharing, dynamic adjustment;

SaaS联络中心
SaaS contact center



云时代
Cloud Times



视频超越语音 More video
| 更真实的沟通；
| More realistic communication

多媒体协作
Multimedia collaboration



Web2.0改变人们沟通和生活习惯
| 社交网络和微博； SNS and Micro blogging;
| 网上电子购物； E-shopping;

Web联络中心
Web contact center



移动互联 Mobile Internet
| 2G->3G->4G; Fiber optic cable instead of copper;
| 智能移动终端取代固定终端；
| Intelligent mobile terminal instead of a fixed terminal

移动联络中心
Mobile contact center

绕用户体验，提升服务质量



“看”得见的声音；
所见即所得；
远程专家面对面服务；

视频呼叫中心



基于互联网的联络中心服务；
护航浏览、文字聊天、点击通话等功能；
一站式电子购物服务；

Web呼叫中心



统一联络管理



语音、视频、短信、邮件统一排队
路由，一致的用户信息，连续的客
户服务。

多媒体知识库



统一一致的知识和信息，提供一
致的服务。

最佳用户体验

为用户提供最佳用户体验是维护客户关系的关键

为用户优化每一个接触点

为用户提供统一一致的连续服务

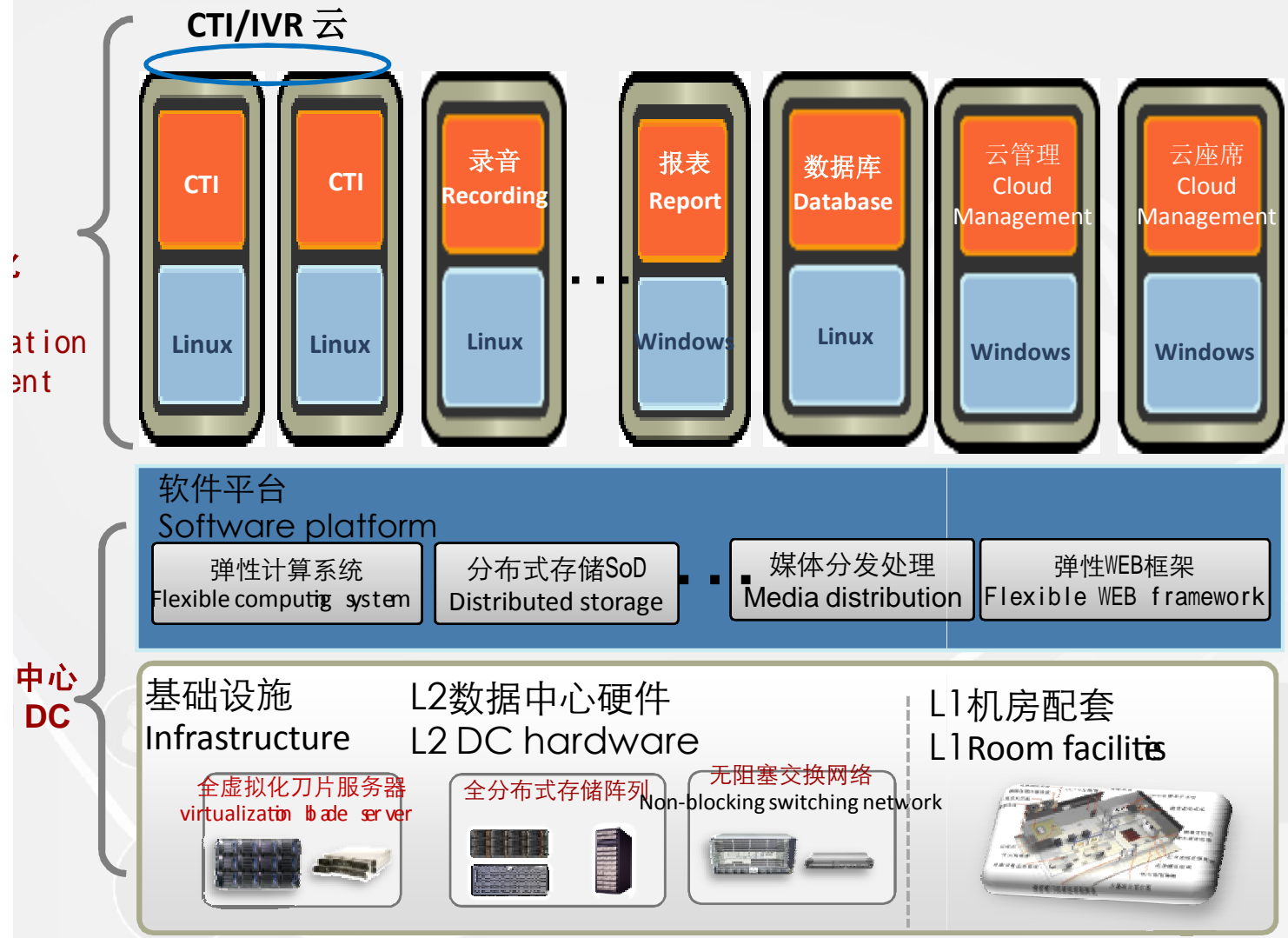
eSpace
网络中心可
给你什么？

It can be
right to
by
we
ice
and CC?



使用的云平台

on-demand



资源**按需分配**资源，**动态调**

Resource deployed on-demand, dynamic adjustment;

虚拟化部署，支持**平滑迁移、升级和扩容。**

Virtualization deployments, support for a smooth migration, upgrade, and expansion.

高效的云管理 Efficient cloud management

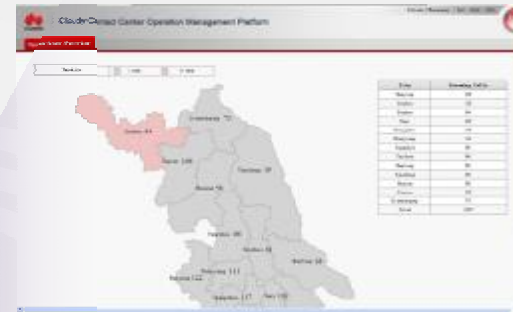
华为云联络中心管理系统
Huawei cloud CC management system

终端
terminal



平板电脑
PAD

PC



按区域统计的话务量
Traffic statistics by region



按网元统计的话务量
Traffic statistics by element



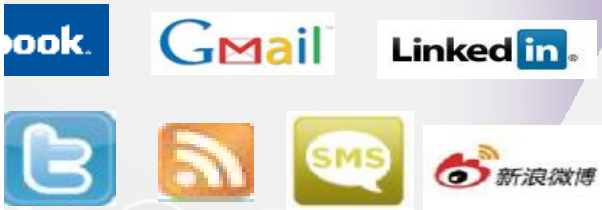
座席监控
Agent monitor



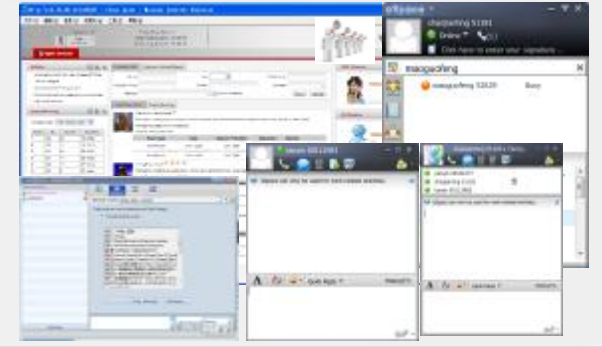
各网元的运行状态
Status of elements

沟通的协作 Seamless collaboration

Web2.0融合
Integrate with web2.0

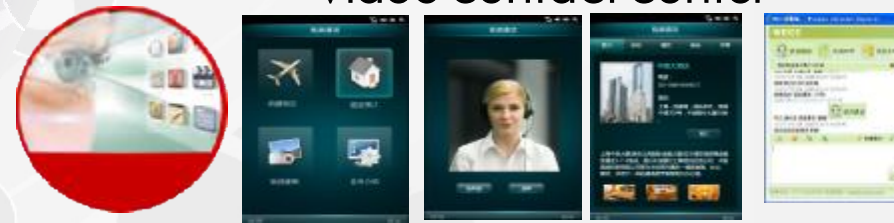


专家座席
Expert agent



专家列表和状态显示 (Experts list and status display)
即时通信 (Instant message)
多方会议 (Multi-party conference)
桌面协作 (Desktop collaboration)

视频联络中心
Video contact center



视频IVR (IVVR)
视频座席 (Video agents)
支持智能手机/PAD和Web (Support smart phone and Web)

渠道客户服务—在线客服

腾讯微博：3亿注册用户
新浪微博：2亿注册用户

- n 用在线答疑、留言；支户端功能：持即时消息、Email、短信、语音、视频；文本机器人；
- n 座席端功能：多媒体座席框架、知识库、统一排队和路由；

在线客服



SNS监控/营销



- n 微博、SNS舆论或账户监控，**第一时间处理网络事件**
- n 即时回复、定时回复
- n 微博营销
- n 转工单处理
- n 自动智能分析和学习功能
- n 私信回复功

多渠道服务

网上银行/门户网站

移动银行

互联网



开放的座席 Open agent



云座席终端(Cloud agent terminal)

- | 体积(Volume) = **1/5** PC
- | 能耗(Power) = **1/10** PC
- | 无故障时间 (Time to failure) = **4.45** PC
- | 无噪音(No noise)
- | 无需安装软件, 即插即用(No need to install any software , plug and play)
- | 信息安全(Information security)

一体化终端 (Integrated terminal)

- | 集成显示器、云终端和桌面通讯客户端 (Integrated monitor, cloud terminal and eSpace desktop)
- | 集成摄像头 (Integrated high-definition camera)
- | 集成座席工作状态指示灯 (Integrated agent workir status indicator)
- | 终端桌面定制 (Desktop customization)

可用于构建**绿色座席**和**SOHO座席**, 减少终端维护工作量。

Can be used to build the green agents and SOHO agents, reducing terminal maintenance.

共赢的云开放战略

Cloud opening strategy: Win-win cooperation

● 开放实验室(Open Laboratory)



开放实验室/Open Laboratory

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



深圳、北京、欧洲、美国
Shenzhen, Beijing, Europe, USA, ME

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

eSpace云联络中心可以为您带来.....

wei eSpace cloud cc has already changed...

华为eSpace云联络中心解决方案
Huawei eSpace Cloud CC solution

按需使用的云平台
On-demand

无缝沟通的云协作
Seamless Collaboration

移动高效的云管理
Mobility Management

绿色开放的云原生
Green Agent

eSpace 网络中心提 云服务一

远程银行 方案



面临的挑战

部署难

成本高

利用率低

满意度低

网点发展遇到瓶颈



- n 审批到营业3-6个月，甚至更长；
- n 选址难：地段、面积、覆盖人群、车位等；
- n 建设复杂，现金/非现金区、自助区、VIP/理财室、咨询区、等候区、办公区等。



- n 营业面积大，网点租金高；
- n 人员众多，柜员、VIP柜员、经理、会计等；
- n 运营费用高，办公用品、水、电、安防、耗材、服务、押运等。



- n 营业时间受限5*8小时；
- n VIP服务代价高，专柜交易量少；
- n 每日都要扎帐，浪费资源。



- n 柜台交易量大；
- n 等候时间长，单笔交易办理时间长；
- n 人流量大，排队严重；
- n 分层服务不明显，高中低端客户涌向网点。

M远程银行：7X24小时远程柜面服务

Virtual Teller Machine (VTM)



远程柜面服务：基于统一通信与协作的ICT融合，银行业务后台集中化处理，为客户提供3A（Anywhere、Anytime、Anyway）服务，降低银行服务成本、提升服务质量，拓宽业务渠道。



转账、
汇款

业务
咨询

自助
发卡

投资
理财

Agent



Agent

可替代物理网点柜面服务的创新：

- **全高清、高临场感**的远程金融服务，给客户以直观的体验；
- 将**全业务**的柜面服务延伸到各个角落；
- **标准化、组件化**设计，快速扩张营业网点；
- 可以部署到：社区、企业内部，也可以部署在商业区、银行网点

eSpace VTM远程银行解决方案

华为eSpace VTM(Virtual Teller Machine)远程银行解决方案采用高科技技术，集成现有渠道优势，为用户提供远程虚拟柜面服务，不仅能提供了安全舒适的专业服务，而且能够分流网点业务量，帮助银行解决发展瓶颈，取得竞争优势，是金融服务的革命性创新。



云协作

- n 柜员业务远程统一处理；
- n 业务分层服务；
- n 电子印章管理；
- n 桌面协同：共享、推送；
- n VTM管理监控。



融合视频

- n 融合多种通信技术，高品质视频通话，体验感更强；
- n 低带宽、高品质视频、H.264 SVC；
- n 录音、录屏更安全。



柜面整合

- n 集成多种柜面业务，实现业务分流；
- n 布设成本、运营成本低；
- n 模拟柜面操作，桌面共享、推送技术，体验度高；
- n 安全设计，掌纹/指纹、身份证识别、电子签章技术等。

为VTM远程银行解决方案

One Stop Branch

集中服务



协作



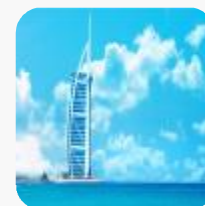
密闭空间



站立一体式



机场



酒店



乡镇/郊区



居民区



CBD/商场



营业厅

VTM由于场地占用少、业务集中维护管理、服务集中化，VTM的TCO较柜面服务成本具有明显优势，3年可以节省**50%**左右TCO。

顾与总结



- 客服
- Sales Agent
- 理财专家



3G 手机



VTM



智真

多媒体联络中心与智真、VTM融合，以视讯科技打造多媒体电子营销渠道，成就未来银行

Thank you

www.huawei.com

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

The information in this document may contain predictive statements including, without limitation, statements regarding future financial operating results, future product portfolio, new technology, etc. There are a number of factors that could cause actual results and development to differ materially from those expressed or implied in the predictive statements. Therefore, such information is provided for reference purposes only and constitutes neither a nor an acceptance. Huawei may change the information at any time without notice.