



180人座席呼叫中心



江苏省优联检测技术服务有限公司（UTS）是华东地区领先的非政府性第三方检测机构，公司位于苏州，拥有大型综合性检测实验室，拥有材料，化学，环境及作业场所检测，工业及消费品，环境及可靠性，等各类国际先进检测仪器设备，是中国国家合格评定委员会（CNAS）的认可实验室（编号为：L3223），国家计量认证（CMA）认可实验室（编号：2012100254Z）。优联实验室是长三角地区获得认可的，能力范围最广的民间实验室之一。

一、项目背景

■江苏优联公司是在华东地区成长迅速越来越富有影响力的第三方检测机构，承接各个行业各类检测，在接听企业检测需求电话时，因为只有一路电话，不能及时接听同时打进来的多个企业咨询电话。

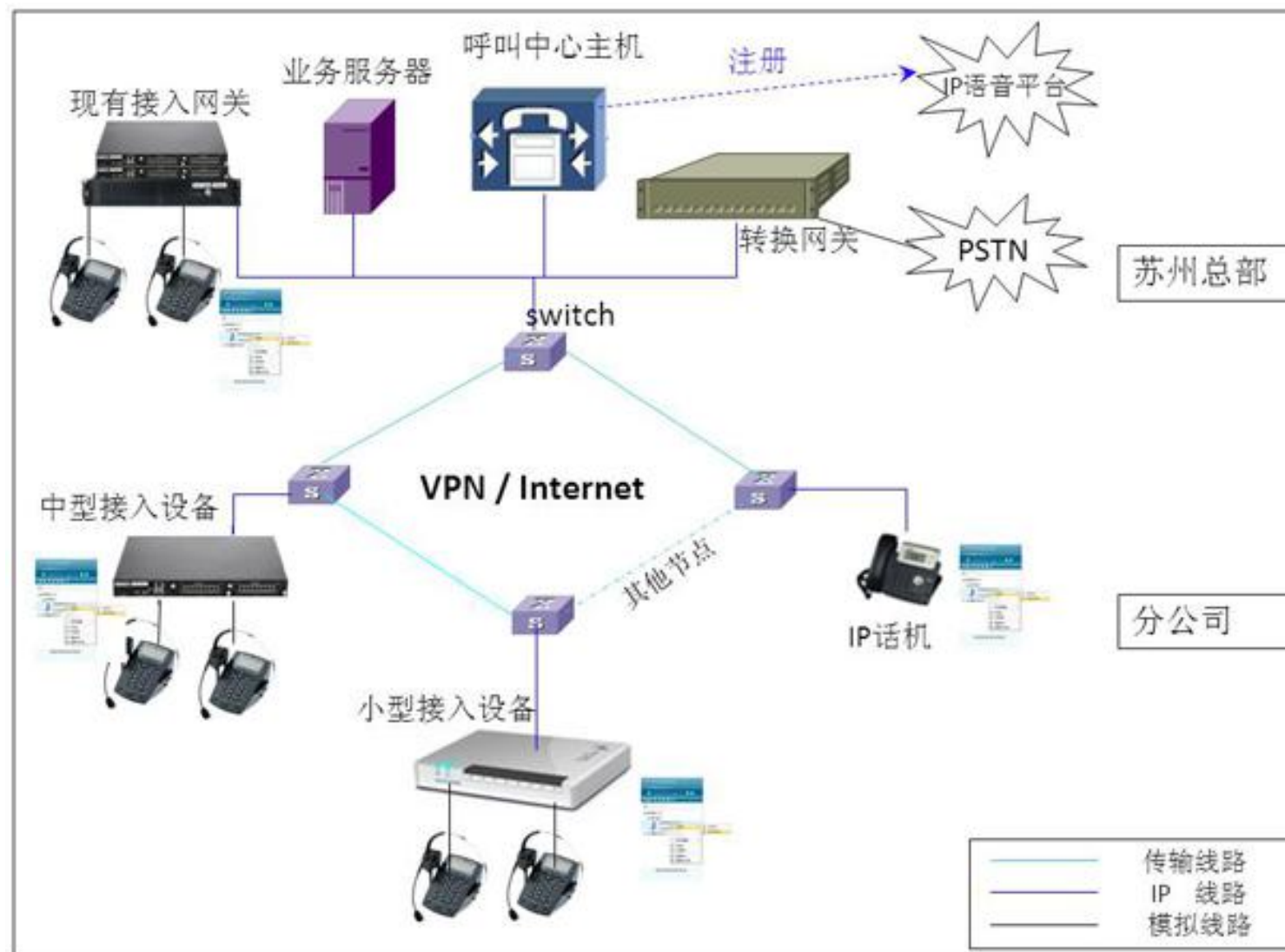
■在接收检测服务工作的同时，后续的查询工作都是每个工作人员一个个接听解答你，针对同样的问题，每天回答次数居多，员工服务态度低下。

作为一个在华东地区成长迅速越来越富有影响力的第三方检测机构由于业务量多，工作人员有限，不能及时处理企业企业相关问题，单一电话线路，不能完全体现公司的企业形象与发展！

■优联公司拥有固定的客户资源，但是在扩展客户资源时，员工每天手动拨号效率低，拨号的繁琐导致员工服务语气较差。

■云翌公司针对优联以上相关问题，为其设计了一套呼叫中心方案，不仅解决了优联公司接听客户来电时的不能同时接入多人来电的问题，还解决了员工呼出电话时开展营销业务的便利，每天平均呼出量增加，员工轻松打出电话，业务量剧增，服务质量与企业形象得到了大大的提升！

二、组网方案



三、组网说明

- 1、在苏州总部部署呼叫中心主机一套，作为呼叫处理的核心机器；
- 2、在苏州总部配置转换网关EPX-2E1一台，接入运营商拉来的2条30B+D的中继线，作为主要的出局线路，和PSTN连通；
- 3、配置对应的业务服务器（初期1-2台），安装呼叫中心业务系统，协同呼叫中心主机，使得系统能够实现点击呼叫、座席监控、监听、强插、强拆、录音、统计报表等各种业务功能。
- 4、沿用现有的接入网关和座席耳麦电话，接入网关注册到呼叫中心主机上，实现现有座席的完全接入。
- 5、在其他分公司，根据座席人员数量的不同，可以分别选用中型接入设备（几十座席）、小型接入设备（几个座席）、IP电话机（一两个座席）来实现异地座席的接入，安装对应的客户端软件，即可和苏州总部座席一样，实现完全一样的呼叫中心呼入呼出功能。
- 6、呼叫中心主机还可以通过SIP注册连接到可以提供电话服务的IP语音平台上，有如下主要用途：
当30B+D的线路意外出现故障的时候，出局路由可以切换到IP语音平台上，确保座席电话能够继续外呼；
由于运营商的线路不提供透传异地号码的功能，当座席人员拨打苏州以外客户的时候，无法显示当地的号码，因此可以设置外地电话的路由走IP语音平台，比如拨打南京的电话，可以通过加拨前缀，通过IP语音平台出局，从而显示南京本地的电话号码，达到增强亲和力的目的。
- 7、当苏州以外的地方也建设呼叫中心座席的时候，建议各地间做好VPN，以确保各分部间网络状况的稳定性，既可以使通话更流畅，也能够使得数据同步性得以充分保证。