

中国平安保险(集团)股份有限公司

客户级别：钻石

网络服务经理：戎梅

最后更新时间：2014-3-4

一、 客户基本信息

(一) 客户名称：中国平安保险(集团)股份有限公司

客户简要概述：中国平安保险(集团)股份有限公司是中国第一家以保险为核心的，融证券、信托、银行、资产管理、企业年金等多元金融业务为一体的紧密、高效、多元的综合金融服务集团。客户主要接入节点在上海市浦东唐镇上丰路 1158 号，为我公司钻石客户。

(二) 客户行业：保险

(三) 客户等级：钻石

(四) 客户地址：上海市浦东唐镇上丰路 1158 号

(五) 客户联系方式：

语音业务 朱晨曦 13661674053

专线业务 于俊丽 0755-22624376

CCOD 业务 孙磊 18602188588

(六) 业务要求：

1) 维护界面

合同中未注明，实际维护界面为以用户设备端口为界，设备以内网络由联通维护，以外（包括用户设备）由用户维护。

2) 合同中规定的故障修复时限、时延范围等要求

合同，服务机制中未做约定

3) 需重点加强维护的时段

以次为单位，根据用户要求，对电路提供重点通信保障服务。

二、 客户租用业务信息

(一) 客户业务类型：

包括两种类型:

传统业务(语音专线、DPLC)

创新业务 (CCOD 电话呼叫中心)

(二) 客户电路清单:详见附件一。



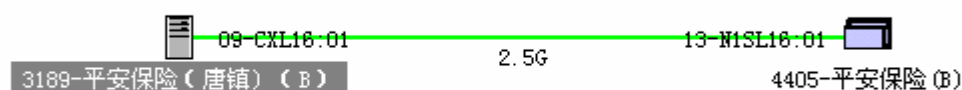
电路信息20140304.xls



平安保险语音数字中继.xls

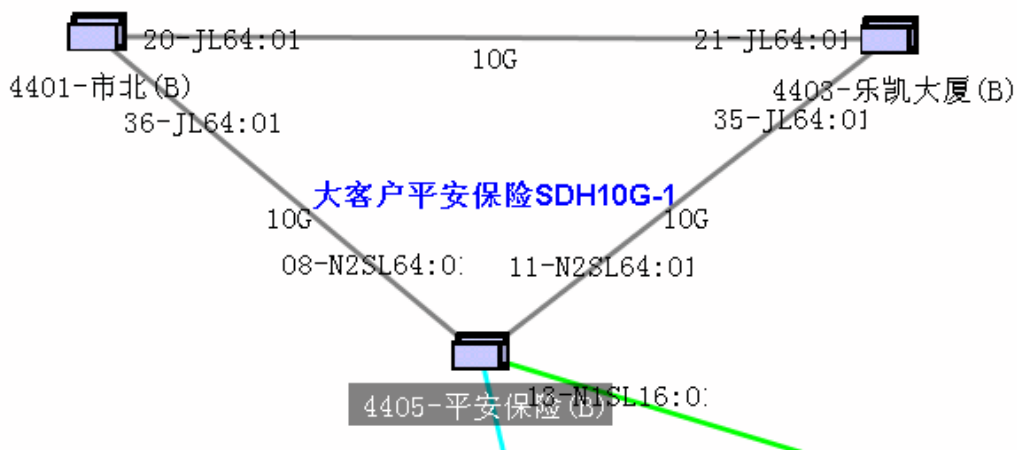
(三) 客户网络结构:

主要网元如下：



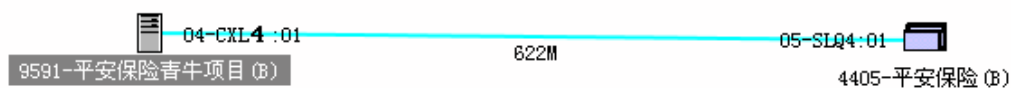
3189 网元传输设备型号为 OSN2500。

主要承载业务：语音数字中继-139、DID-20、DPLC-3



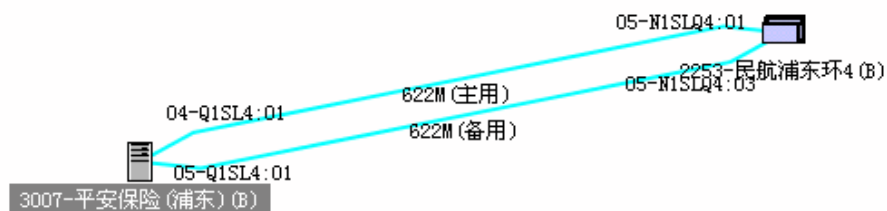
4405 网元传输设备型号为 OSN3500 ,

主要承载业务：语音数字中继-2、VOIP-3、DPLC-16



9591 网元传输设备型号为 OSN1500 ,

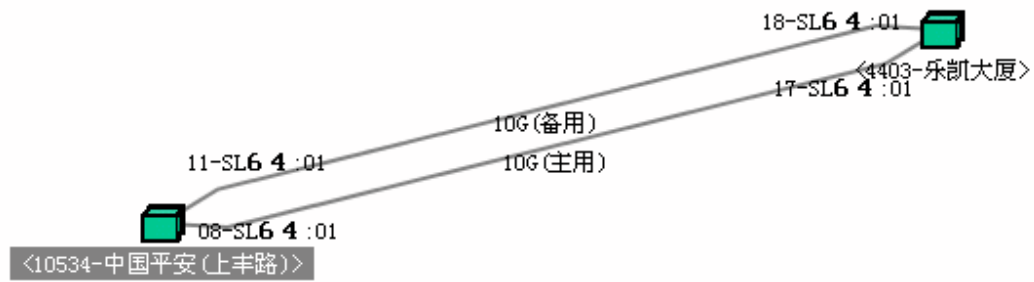
主要承载业务：语音数字中继-36



3007 网元已改名为 16424 网元

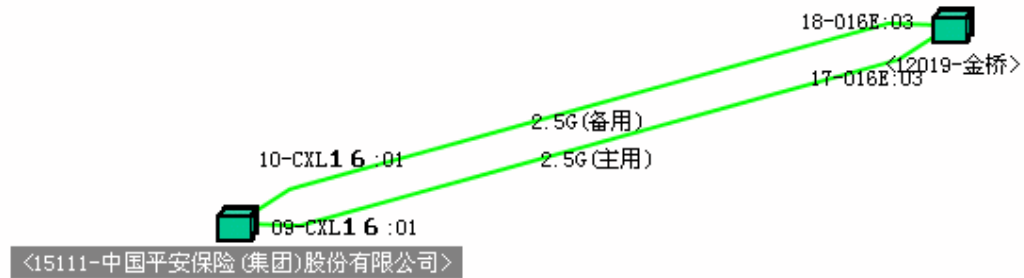
16424 网元传输设备型号为 OSN1500

主要承载业务：语音数字中继-33、DID-3、DPLC-13



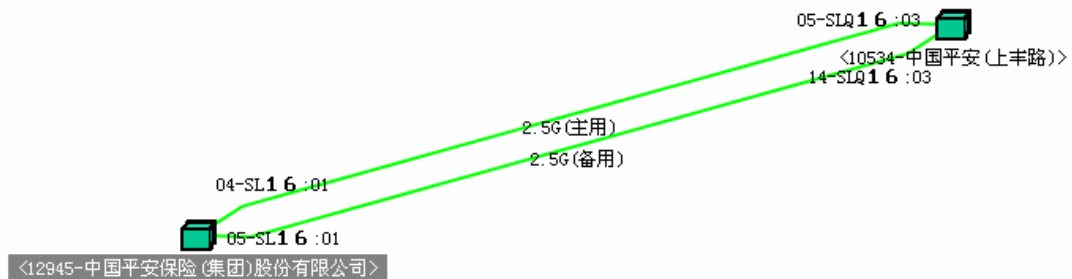
10534 网元传输设备型号为 OSN3500

主要承载业务：语音数字中继-20、DID-1、DPLC-7



15111 网元传输设备型号为 OSN2500

主要承载业务：语音数字中继-15



12945 网元传输设备型号为 OSN1500

主要承载业务：语音数字中继-28、DID-1

(四) 客户业务应用：

- 传统业务主要应用于 95511 传统电销模式，客户租用上海联通 PRA 语音专线，连至其小交；
- CCOD 业务主要应用于创新型电销模式，CCOD 平台发起两通呼叫（座席和目标用户）完成一次电销任务。
- 重点电路：

序列	电路编码	业务类型	速率
1	21D128224	DIA	60M
2	21Z014118NAG	AG	60M
3	21Z014121NAG	AG	60M
4	21Z014119NAG	AG	60M
5	21Z014117NAG	AG	60M
6	21Z014120NAG	AG	60M
7	21Z014038NAG	AG	60M
8	21Z106524	DPLC	45M
9	21Z106525	DPLC	45M
10	21T020480	DPLC	45M
11	21T020142	DPLC	40M
12	21T020144	DPLC	45M
13	21T022908	DPLC	50M

14	21T023730	DPLC	310M
15	21T026456	DPLC	50M

(五) 客户使用习惯：

- 对业务中断严重敏感，对响应速度要求高；
- 常态性的对联通 CCOD 平台提出新需求；
- 业务增长呈爆炸式，往往超出联通平安双方预期；
- 要求每周四联通平安双方召开维护例会。



附件二

(六) 业务备份方案：详见附件二。
平安CCOD平台备份方案

三、 客户服务承诺

(一) 技术指标：

系统可用率：不低于 99.85%

录音成功率：不低于 99.92%

(二) 故障指标：因未签 SLA 协议,故障时限仍按 240 分钟计。

(三) 服务接口：

联通接口

部门	角色	姓名	联系方式
客户响应与资源 配置调度中心	网络服务经理	戎梅	18601723122
客户服务中心	服务经理	罗蕾蕾	18601720961

集团客户事业部	客户经理	戴翩	18601723833
网管中心	技术支持	叶强	18601723218
东区分公司	网络维护经理	李永亮	18601723676

代维接口

部门	角色	姓名	联系方式
东区分公司	代维	张大伟	15601808027

客户接口

地址	姓名	联系方式
上丰路 1158 号	朱晨曦	13661674053

(四) 其他服务要求：客户要求每周四联通平安双方召开维护例会。