



2020
北京

多媒体开启
MULTIMEDIA BRIDGE
TO A WORLD OF VISION

新视界

CC-PaaS建设实践

沃丰科技 马天才



2020
北京

为什么

你负责伟大的产品，我们帮你打造伟大的服务！



2020
北京

2014-2016

全渠道客服系统

所有沟通渠道无缝统一

2017-2019

全场景智能客服系统

打通售前、售中、售后、内部员工服务的所有服务场景

2020-

智能客户体验平台

从关注客户服务到关注整个客户旅程的全流程体验

全场景解决方案



2020
北京



产品矩阵



2020
北京

适用场景 解决方案



售前咨询与准备



销售跟进与管理



售后服务与关怀



内部共享与支撑



外部联动现场服务

产品与 应用服务



在线客服



呼叫中心



工单系统



劳动力优化



坐席助手



CRM管理



智能质检



文本机器人



语音机器人



Service GO



CEM调研



Insight分析

AI框架与 数据分析



智能平台



数据平台



2020
北京

是什么

平台目标



2020
北京

CC-PaaS是Udesk面向中大型企业自研或集成呼叫中心、语音机器人、自动外呼、短信平台而推出的智能呼叫能力PaaS平台。利用CC-PaaS开放的API和SDK，仅需少许开发量，即可构建出企业个性化的系统，带来强大的能力和更好的体验。



能力整合

赋能开发者呼叫中心、
语音机器人、预测外呼



平台稳定

Udesk SaaS底层用PaaS,
一万客户, 日百万呼叫,
99.99%可用性



功能丰富

Udesk SaaS功能沉淀,
6年行业领先累积功能



开发者友好

丰富API
全后台SDK
开发者调试环境

平台能力



2020
北京

- 呼叫能力
 - 呼叫中心
 - 自动外呼
- AI能力
 - 语音机器人
 - 人机协作
 - 坐席助手
- 辅助能力
 - 短信
 - 线路&号码
 - 号码甄别
- 集成能力
 - 业务整合：通信能力，AI能力，数据分析能力
 - 快速对接，深度对接

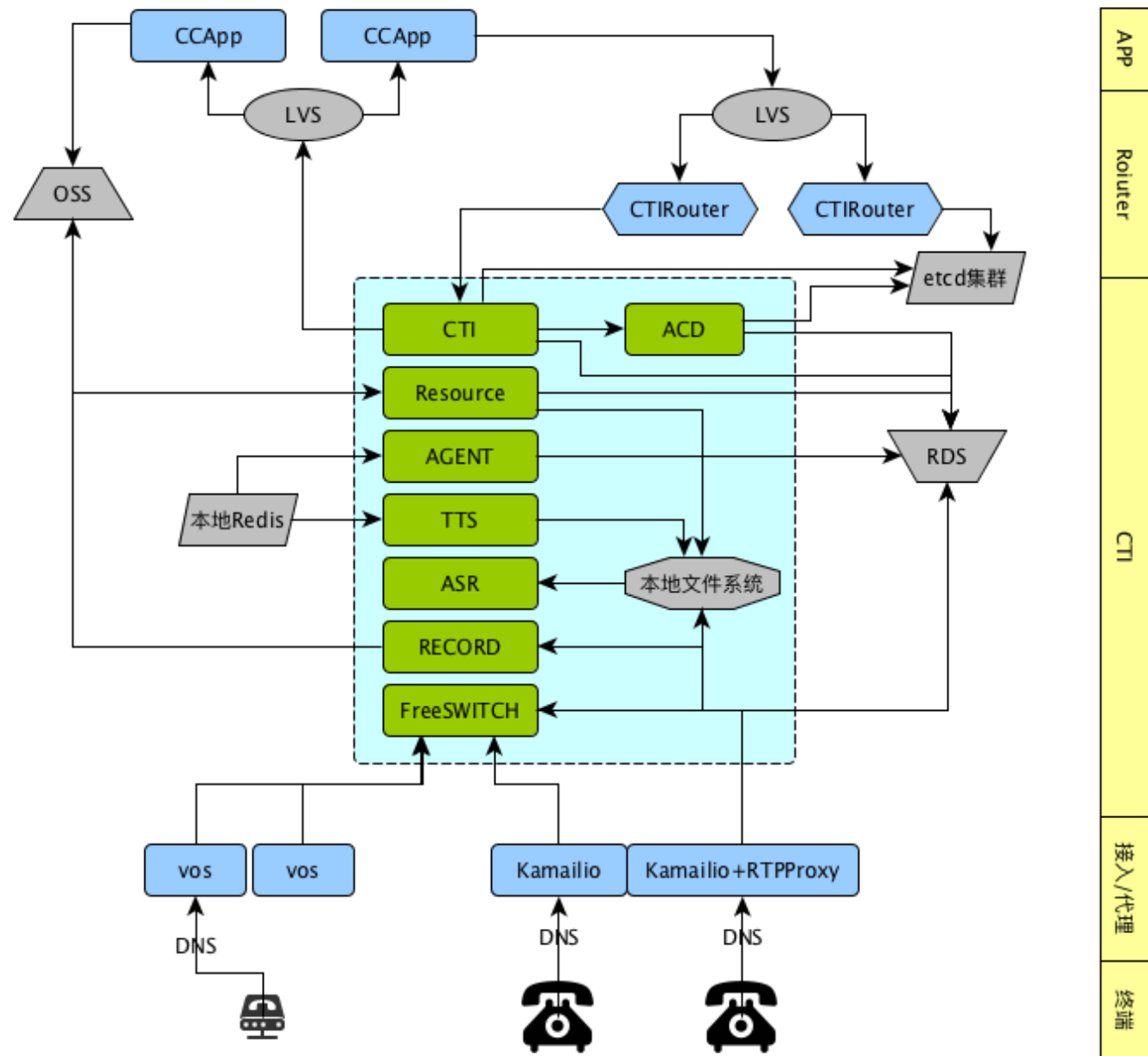


2020
北京

演进

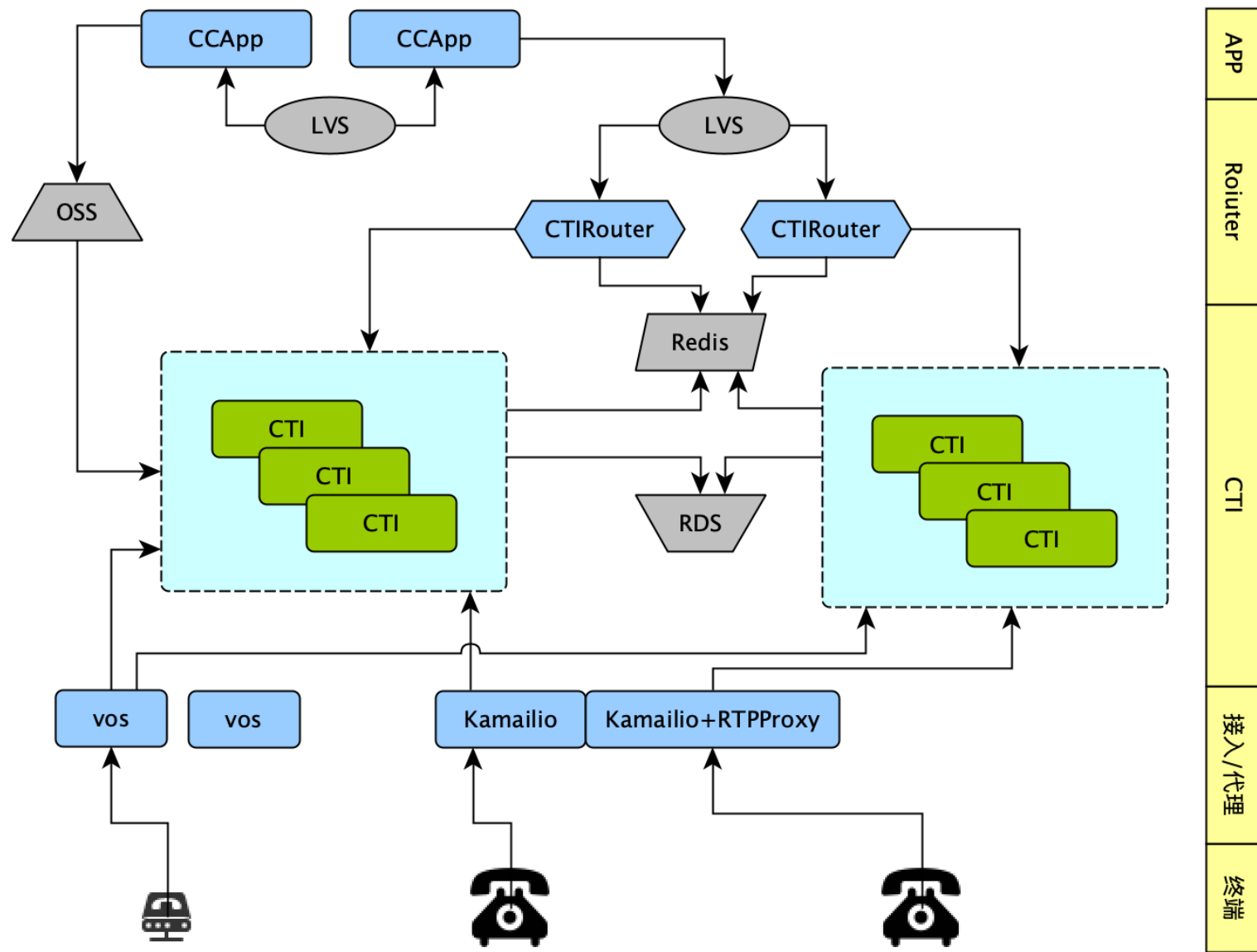
V2

- 单体架构
- 物理分服



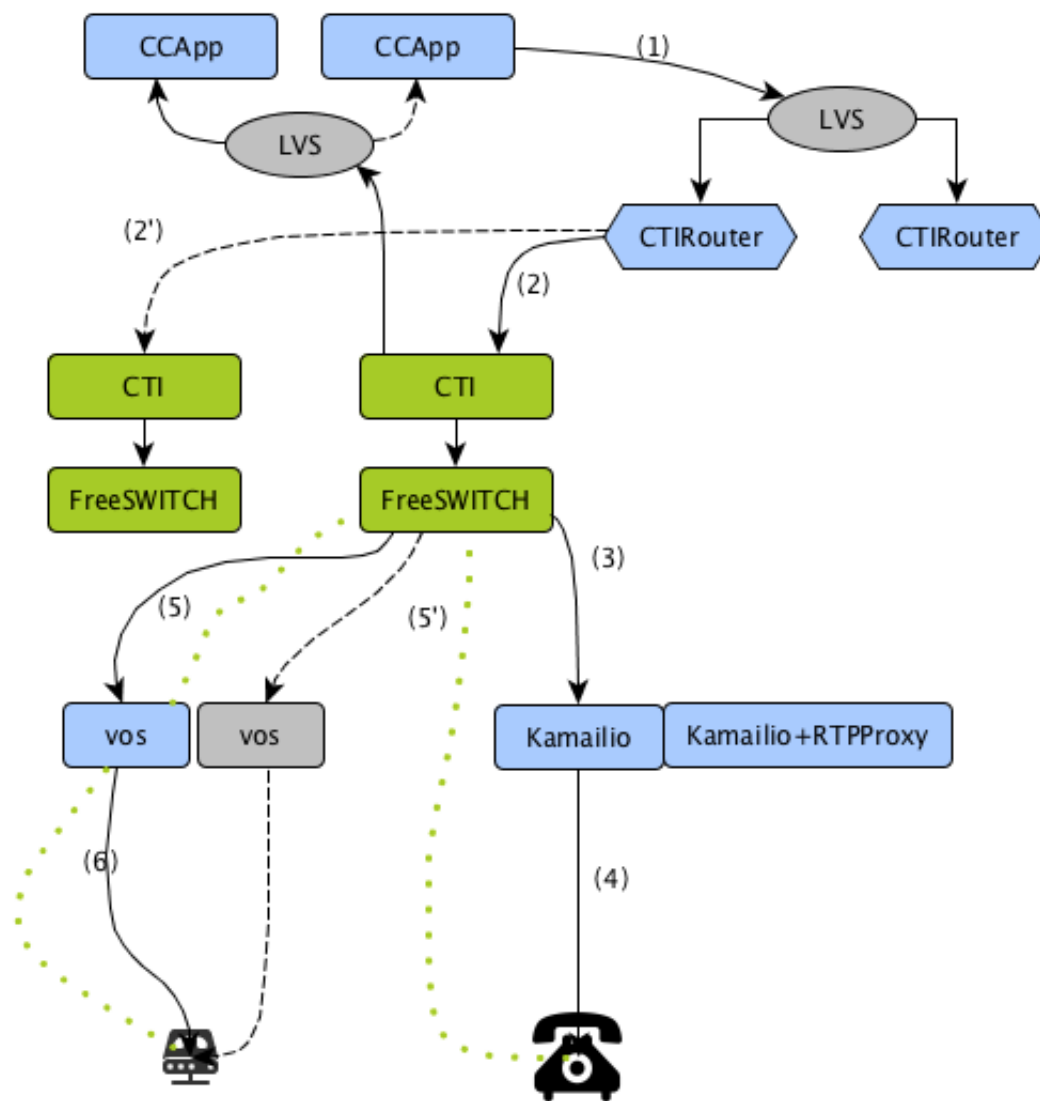
V3

- 集群架构
- 可用性
- 可扩展性
- 容错性



V3

一次外呼的流程



2020
北京

CC PaaS



2020
北京

运营商中继

客户自建中继

Web Phone/SIP Phone

OpenAPI

坐席工具条

JS SDK

外部接入

SIP中继接入网关

WebRTC网关/分机接入网关

API网关

坐席接入网关

接入层

CTI

预测外呼

语音机器人

数据拉取

监控中心

计费中心

ACD

短信平台

人机协作

消息推送

大屏监控

运营中心

IVR

号码自动甄别

坐席助手

通话记录

统计报表

运维中心

核心软交换

智能质检

录音管理

数据分析

线路风控

AI平台

ASR/TTS

PaaS核心



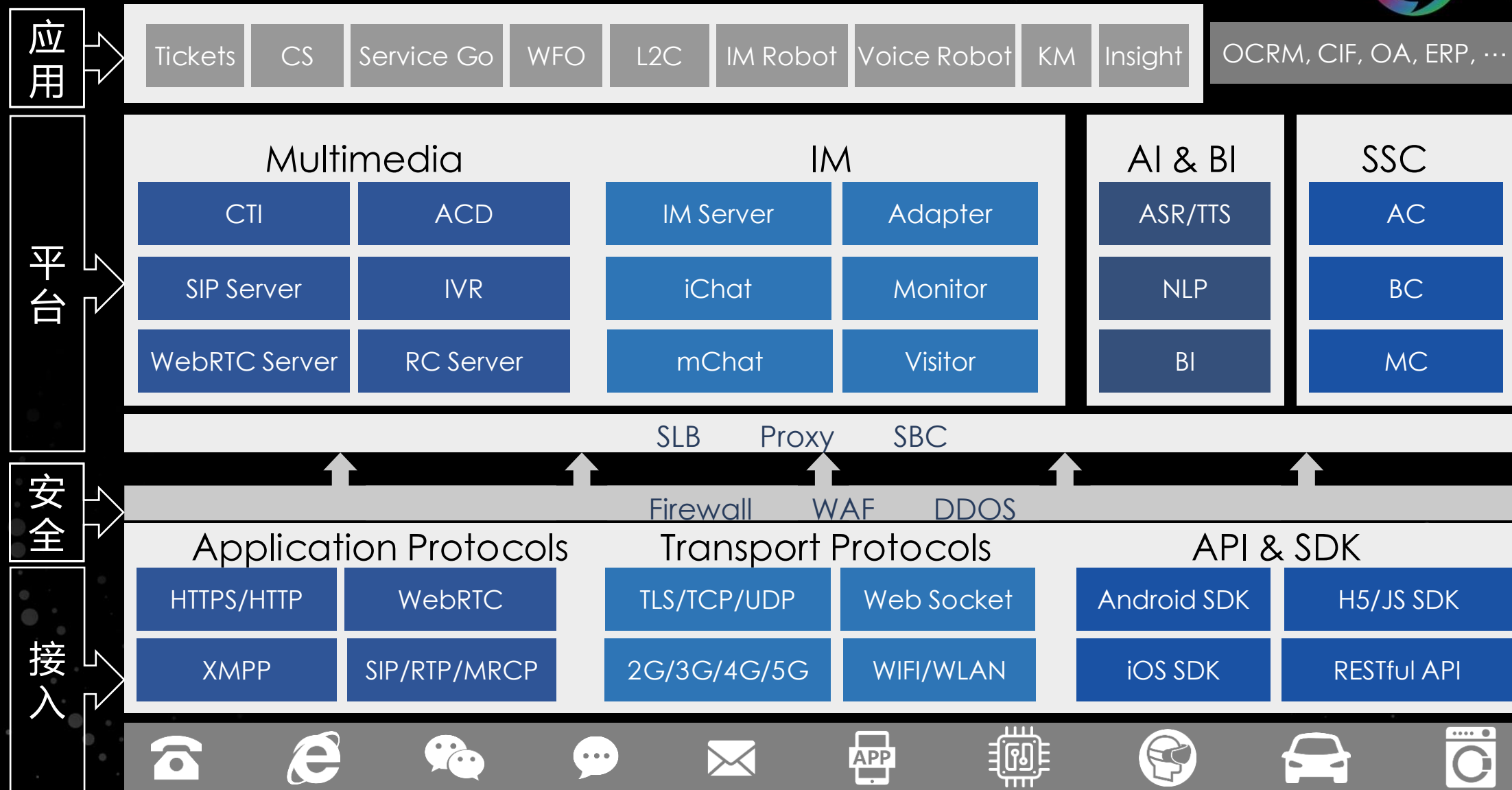
2020
北京

现状&未来

系统总架构



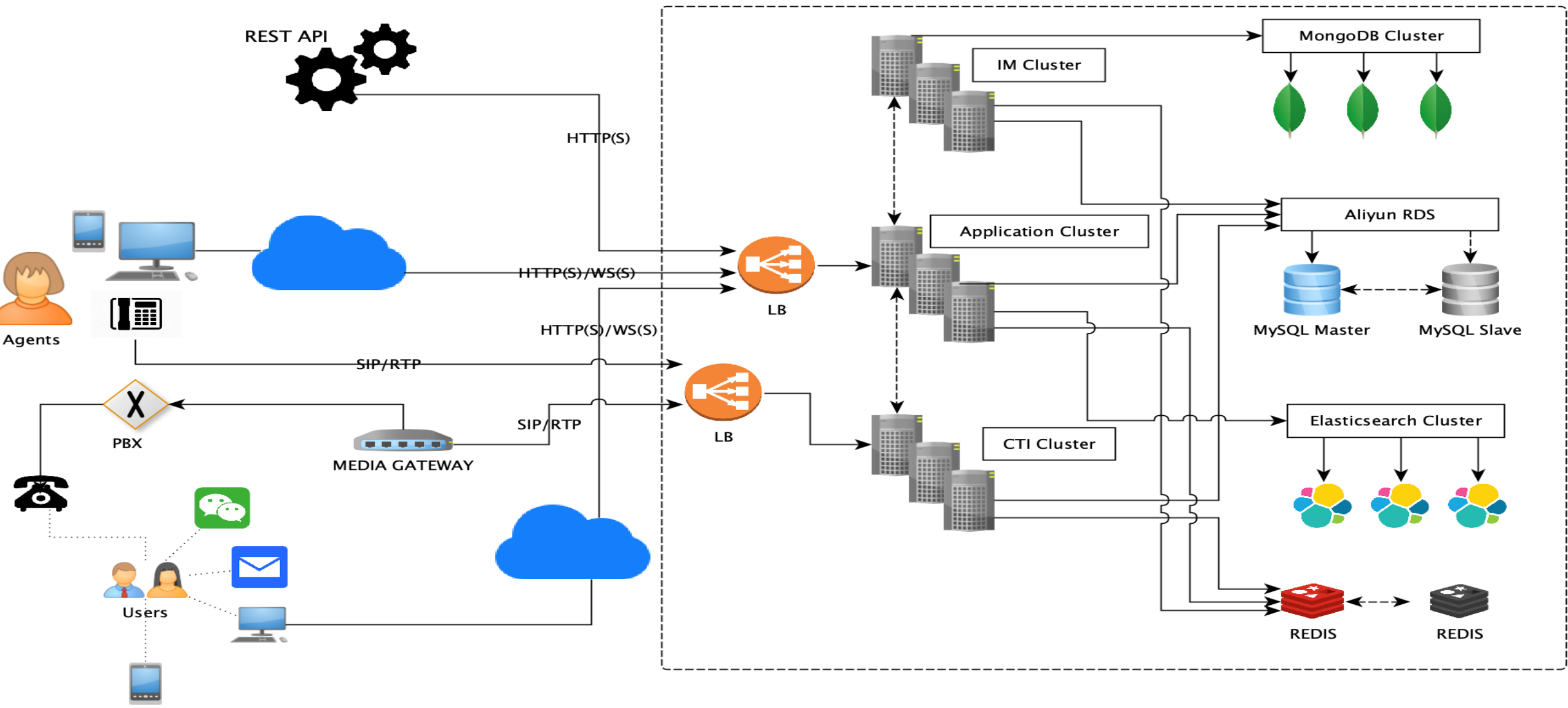
2020
北京



网络拓扑



2020
北京





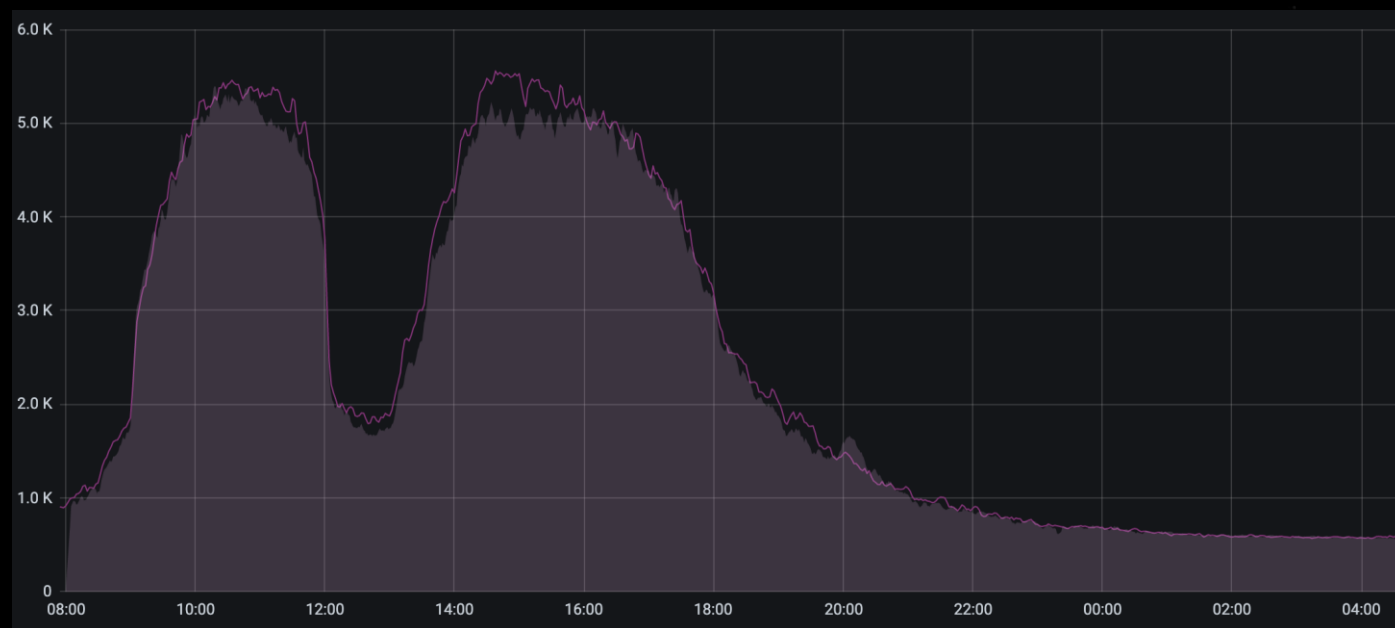
2020
北京

经验



2020
北京

- 大规模意味着什么
 - ✓ 性质的变化, 简单->复杂;
 - ✓ 不是算数叠加, 是需求不同的解决方案
 - ✓ 怎么变的更大
 - ✓ 怎么大而快速, 怎么大而稳定





2020
北京

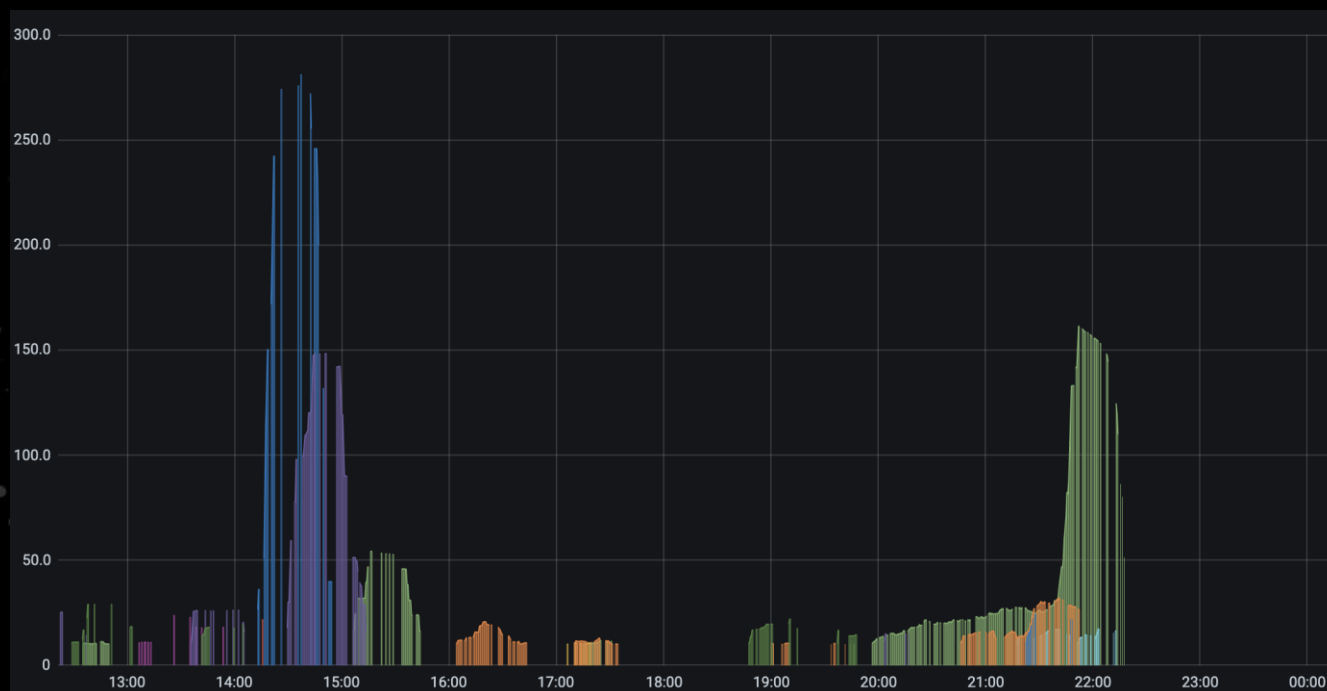
- 平滑迁移
 - ✓ 开始时就要准备好平滑迁移
 - ✓ 有限使用FreeSWITCH





2020
北京

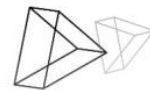
- 监控同步建设
 - ✓ 被动监控
 - ✓ 主动探测



INVITE	
12207	INVITE sip: [redacted]@116.62.236 [5][TCP] 2020-10-25 23:58:57.293 +08:00 + 0.008 s
100	
12207	SIP/2.0 100 Trying Via: SIP/2.0/TCP [6][TCP] 2020-10-25 23:58:57.293 +08:00 + 0.000 s
183	
12207	SIP/2.0 183 Session Progress Via: SI [7][TCP] 2020-10-25 23:59:00.184 +08:00 + 2.891 s
200	
12207	SIP/2.0 200 OK Via: SIP/2.0/TCP 10. [8][TCP] 2020-10-25 23:59:03.582 +08:00 + 3.398 s
ACK	
12207	ACK sip:055168830019@116.62.236 [9][TCP] 2020-10-25 23:59:03.609 +08:00 + 0.027 s

总结

- 为什么建设CC-PaaS
- 目标是什么
- 历史演进
- 现状与未来
- 经验之谈



2020
北京

An aerial view of a city skyline, likely Shanghai, at sunset. The sun is low on the horizon, casting a warm orange glow over the city. A network of white lines connects various points across the sky, suggesting a global or digital network. The city's dense collection of skyscrapers and buildings is visible below.

做**世界级**的智能客户体验解决方案提供商

你负责伟大的产品，我们帮你打造伟大的服务

北京沃丰时代数据科技有限公司（Udesk）成立于2014年7月，作为国内领先的智能客户体验解决方案提供商，一直以对客户需求的深刻洞察、领先的智能技术和专业的服务体系引领行业。

Udesk依托云计算、大数据、AI等新一代先进技术，构建智能化的产品矩阵，打造创新型的行业解决方案，助力中大型企业在营销、服务和客户体验等业务场景中不断进步。

2020
北京

金融·保險



医疗·健康



互联网名企





企业服务





2020
北京

多媒体开启
MULTIMEDIA BRIDGE
TO A WORLD OF VISION

新视界

Thanks

