

助力中小企业 打造中国特色的一体化呼叫中心平台

公司介绍

中小企业呼叫中心市场情况

一体化呼叫中心平台介绍



公司介绍

中小企业呼叫中心市场情况

一体化呼叫中心平台介绍



成立于1957年，至今已有50多年的历史

专门从事信息通信系统设备开发、生产和销售的大型高科技企业集团

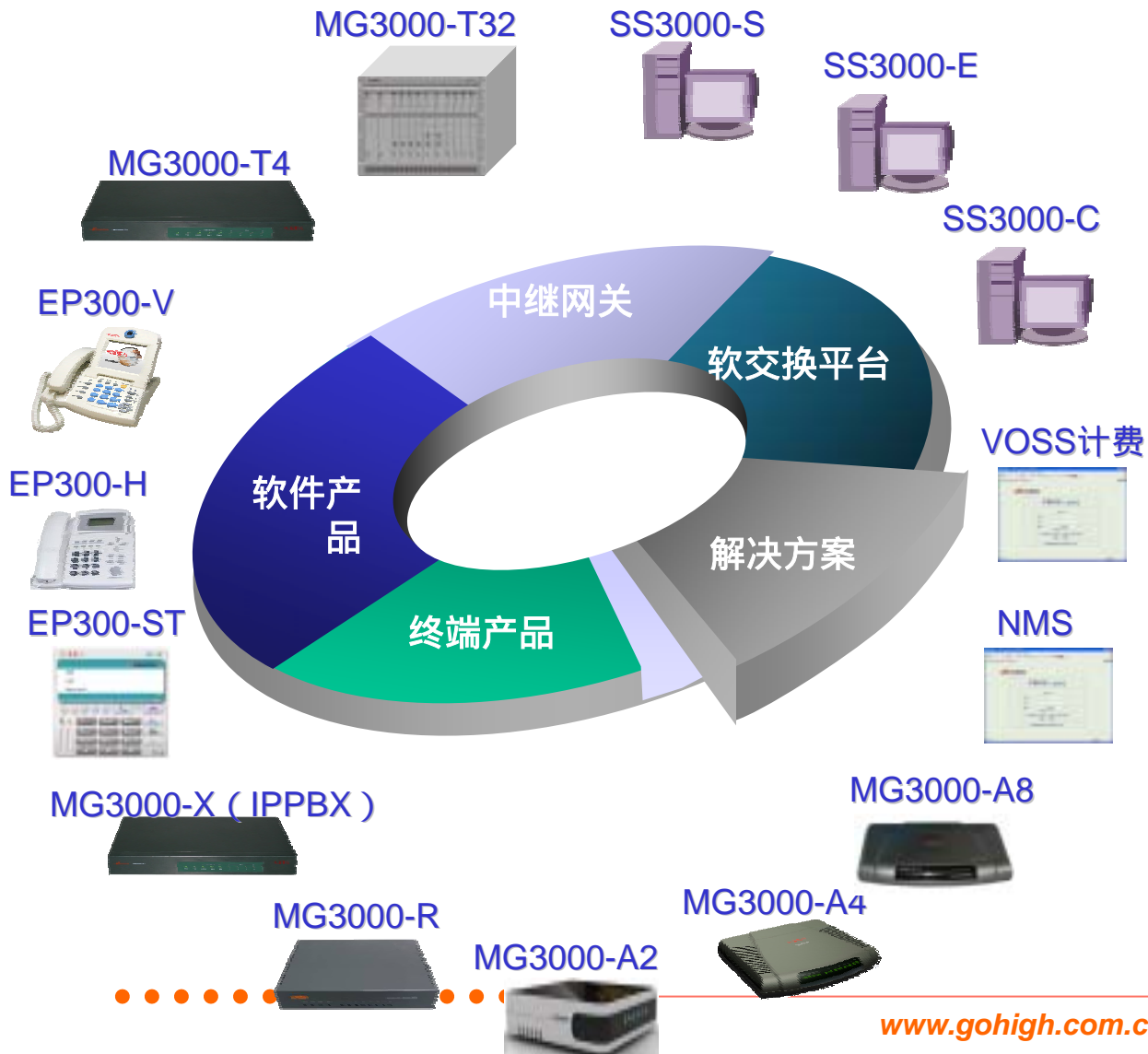
在信息通信各关键技术领域，相继推出了一系列具有国内、国际先进水平的产品，以及一系列具有自主知识产权的重大技术创新和突破项目

是国资委直属企业之一



- ✔ 通过整合大唐集团内数据通信业务和资源而创立的专业化公司。
- ✔ 是大唐集团数据业务的产业化基地。





业务软件厂商

中间件厂商

通信厂商



SS3000-C-SERVER 呼叫中心软交换平台（支持CTI）



SS3000-C-CTI 呼叫中心中间件软件



SS3000-C-IVR



SS3000-C-ACD



录音

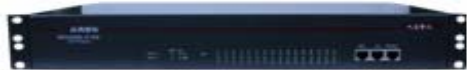


统计报表

...



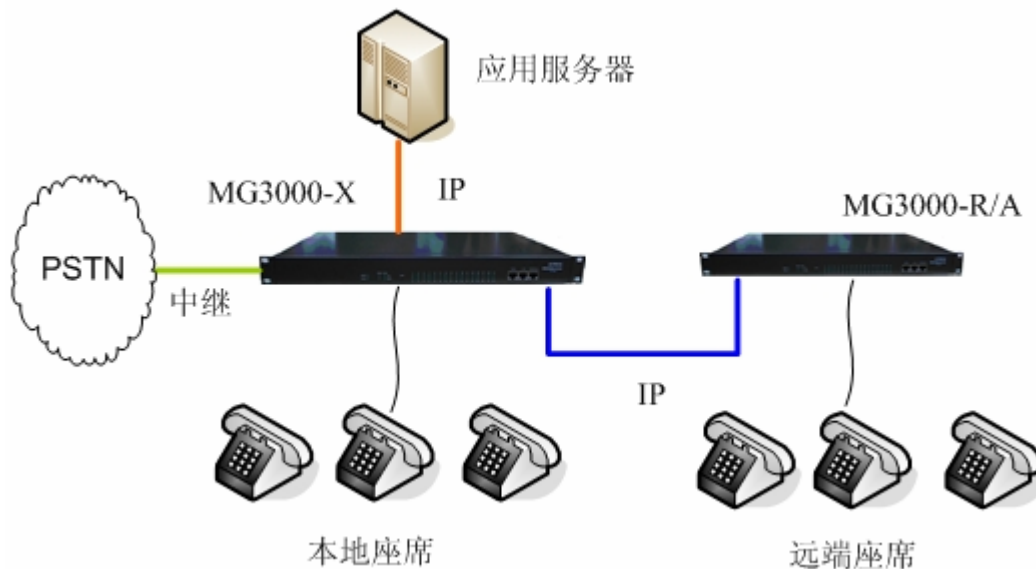
MG3000-X IPPBX



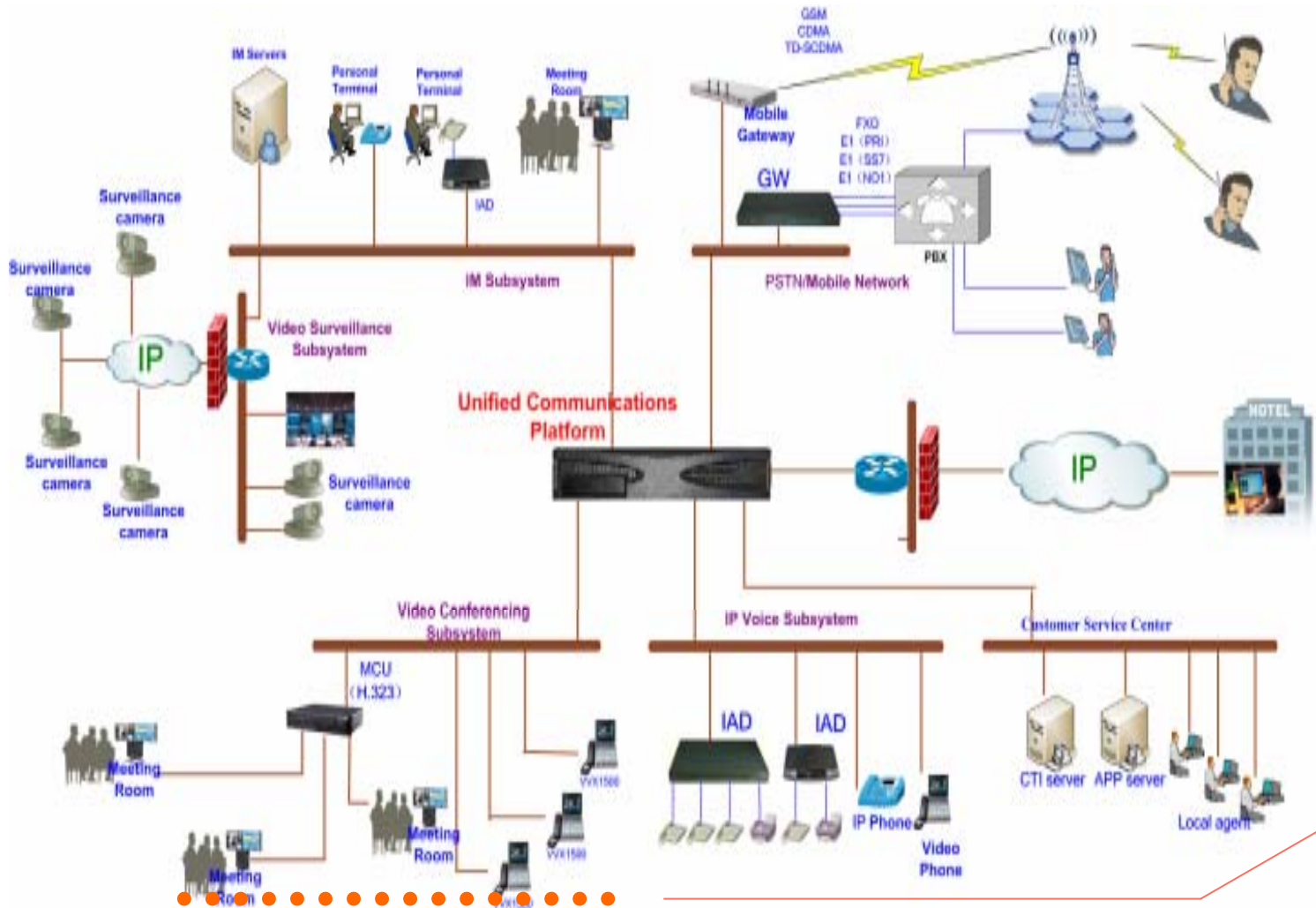
X100



X300



SS3000-S 企业信息化平台



www.gohigh.com.cn

公司介绍

中小企业呼叫中心市场情况

一体化呼叫中心平台介绍



数量庞大，对中国经济发展有及其重要的意义：

“中小企业是我国创造社会财富的主体之一，是解决百姓就业问题的主力军，是推动我国国民经济平稳加快发展，促进社会和谐不可或缺的重要力量。目前，中小企业在全国企业总数的占比超过99%，创造的GDP占全国GDP的60%，上缴税收约为国家税收总额的50%，并且提供了75%以上的城镇就业岗位。”



- ✓ 2009年8月，国务院总理温家宝主持召开国务院常务会议，研究部署促进中小企业发展。
- ✓ 2009年09月22日，国务院办公厅在中国政府网上发布了《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》
- ✓ 2010年03月12日，十一届全国人大三次会议新闻中心举行主题为“工业结构升级和中小企业发展”的集体采访。工业和信息化部部长李毅中表示“政府采购将扶持中小企业”。



✔ **服务意识起步，但与发达国家还存在较大差距：**

一个200人的企业，可能只需要3、5个座席

✔ **生存压力较大，对成本敏感，员工多身兼数职：**

最大的精力和资金都投入到主营业务中，没有IT人员专门维护呼叫中心。

✔ **电子商务等新兴行业兴起：**

节省人力成本的电话营销，网络营销及客户关系管理成为小公司起步时的首选。

✔ **越是小公司，越会注重节约人力，提高效率。**

✔ **具有活力的小公司业务可能会爆发式增长。**



- ✓ 成本敏感，要求性价比高
- ✓ 功能实用不花哨
- ✓ 功能简单易操作，仅需简单培训即可上手
- ✓ 易部署，环境较差，工期较急
- ✓ 易修改，业务刚开展不稳定，需要经常修改流程
- ✓ 易维护，厂商最好能参与呼叫中心建设
- ✓ 易扩容，保护前期投资，规模随业务增长平滑过渡
- ✓ 商务简单明了



卖得出去，
维护成难题，
销售规模上不去

每个项目要
与不同厂商
打交道，商
务复杂

资金少，备货难，
遇到大项目，
临时需要抓产品

地域性强，
有优势产品，
但难以推广

IP大潮来袭，
不了解国内IP状况
没有IP部署经验

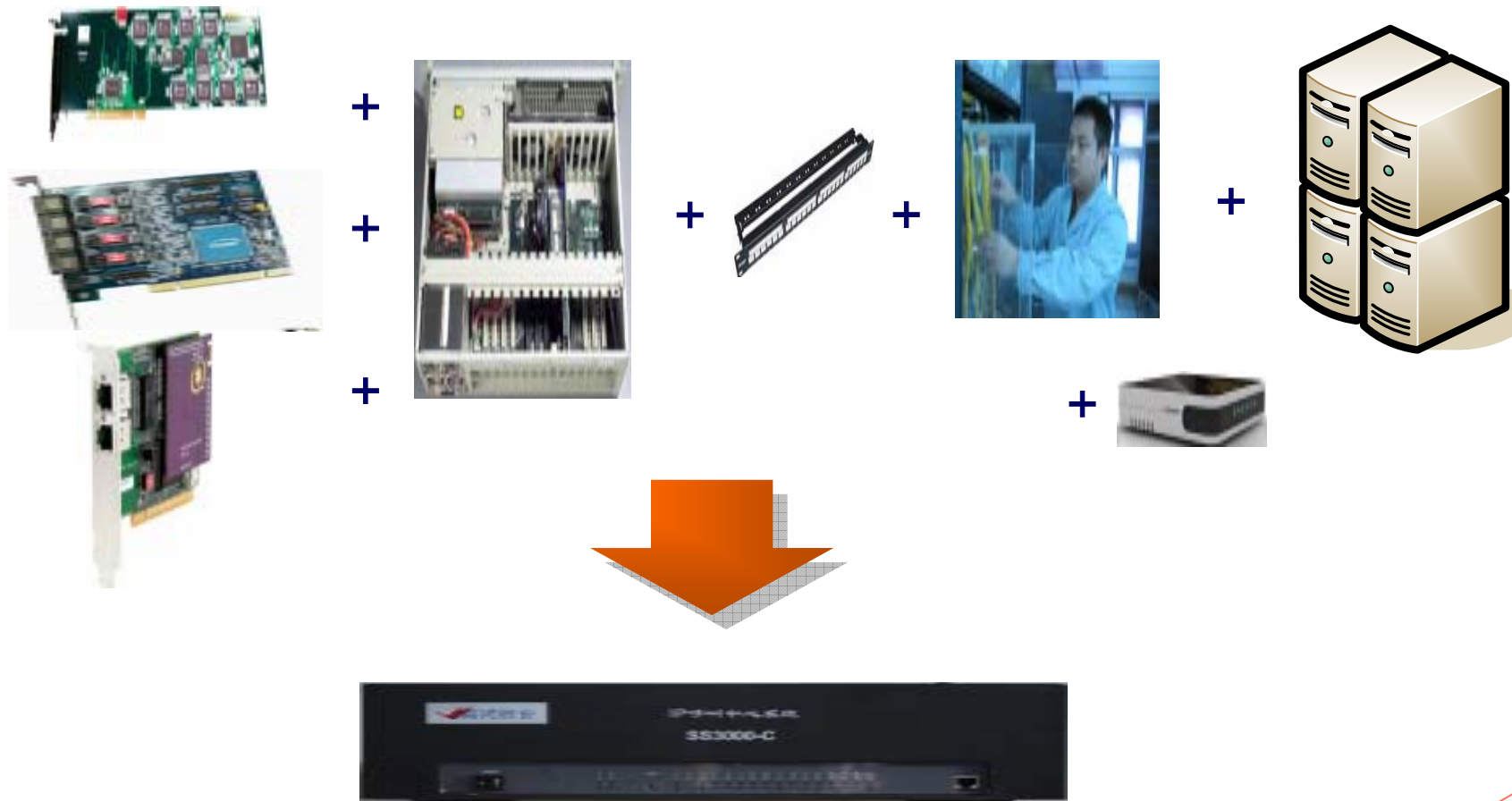
技术趋于复杂，
难以跟上技术
更新步伐。

公司介绍

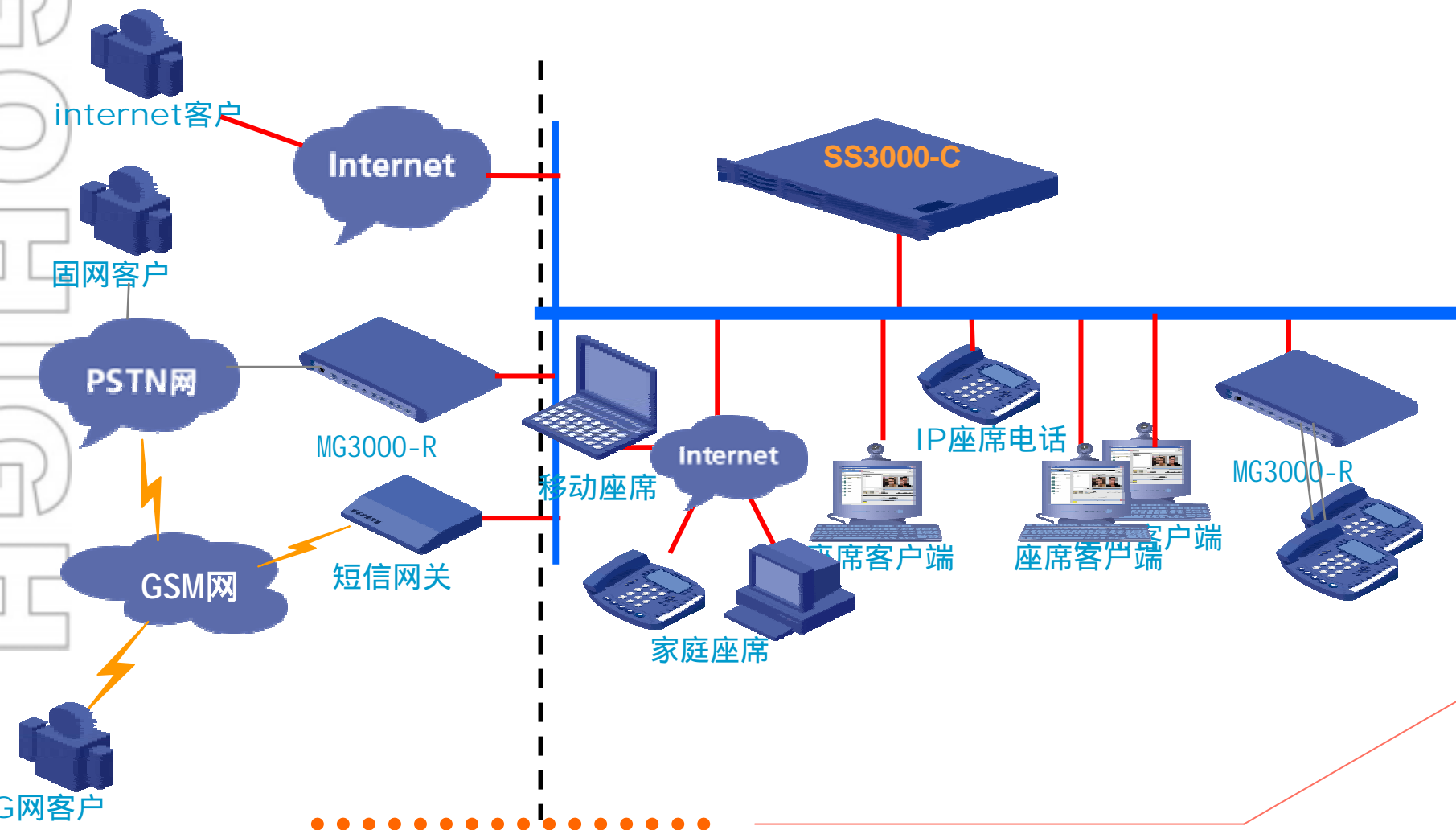
中小企业呼叫中心市场情况

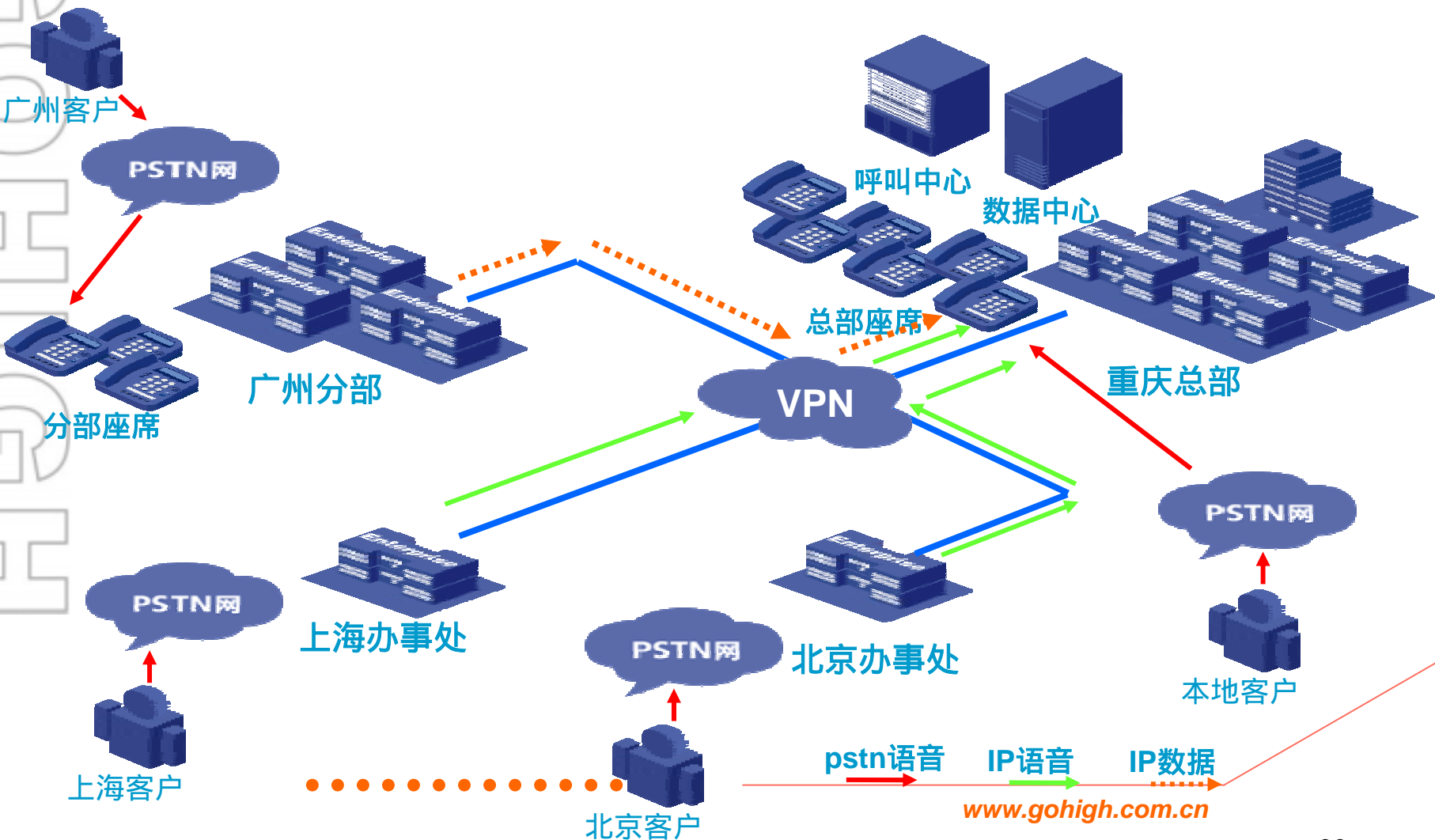
一体化呼叫中心平台介绍



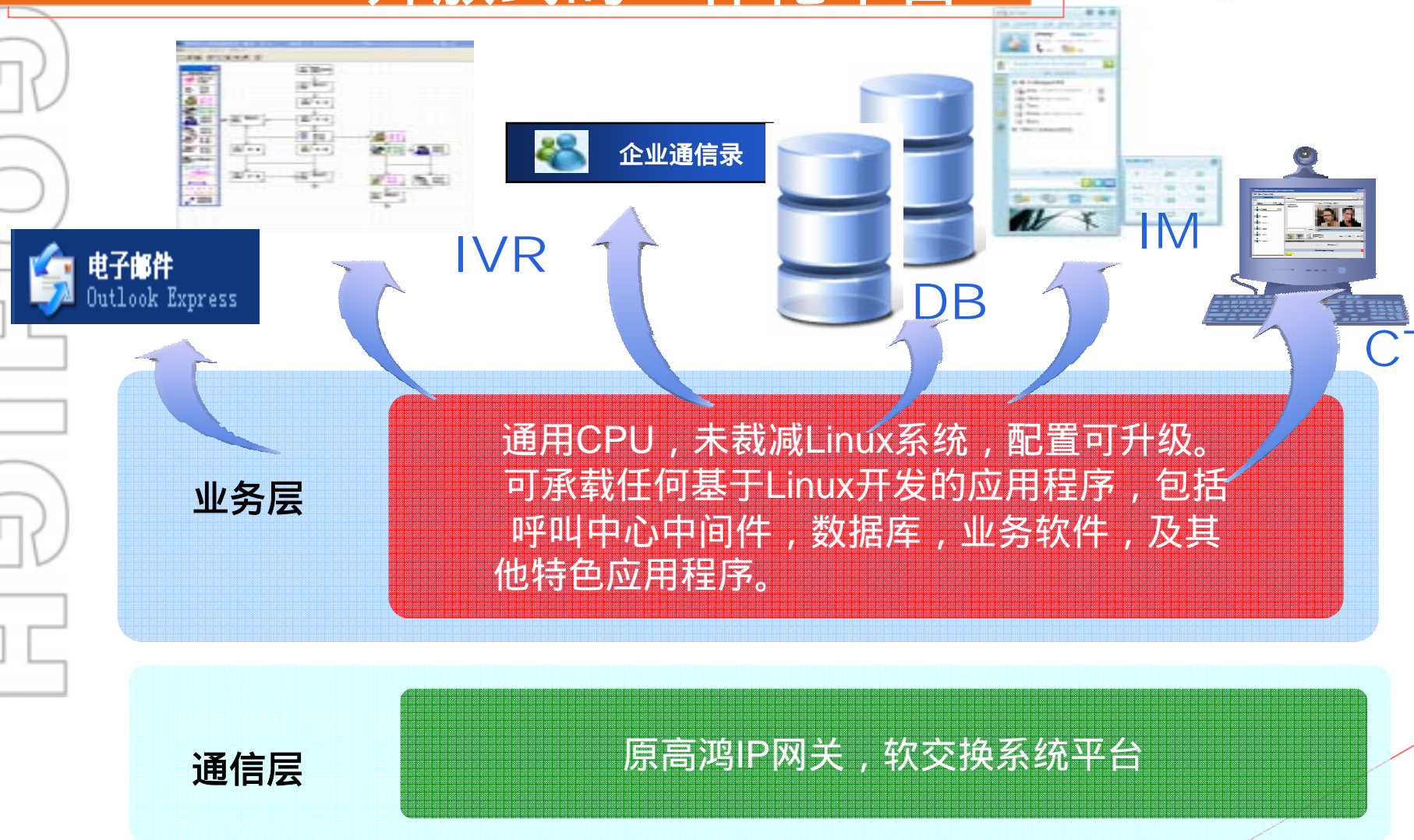












电子邮件
Outlook Express

企业通信录

IVR



DB

IM



C

业务层

通用CPU，未裁减Linux系统，配置可升级。
可承载任何基于Linux开发的应用程序，包括
呼叫中心中间件，数据库，业务软件，及其他
特色应用程序。

通信层

原高鸿IP网关，软交换系统平台



业务软件层

开放平台给广大业务集成商和新技术厂商

中间件层

广大中间件合作伙伴成熟的中间件产品

通信层

继承原高鸿IP网关，软交换系统的成熟技术和管理模式



✔ 中间件厂商

✔ 呼叫中心集成商

✔ 运营商及相关增值服务提供商



✔ 产业：秉承开放理念，共同经营一个产业

广大中小企业集成商，软件开发商，具有无穷的智慧与创造力，以及勤奋的品质与拼搏精神。

✔ 产品：呼叫中心平民化

业务丰富，价格平民，操作简单。降低呼叫中心使用门槛。

让广大中小企业用户、集成商以及非呼叫中心专业人士，用得起呼叫中心，方便放心的使用、管理呼叫中心。

✔ 集成商：由粗放式项目向集约化经营（运营）转变

依托纯IP架构，方便远程管理。更少的人维护更多的系统。

规模化营销不再有瓶颈。



✔ 纯IP方案

实现“远程座席”无需再配网关，方便远程维护。

✔ 稳定可靠的IP语音通信产品

10年IP语音通信技术积累，持续的研发投入和丰富的实施经验。

✔ 高性价比

稳定可靠的IP方案进入“平民化”时代。

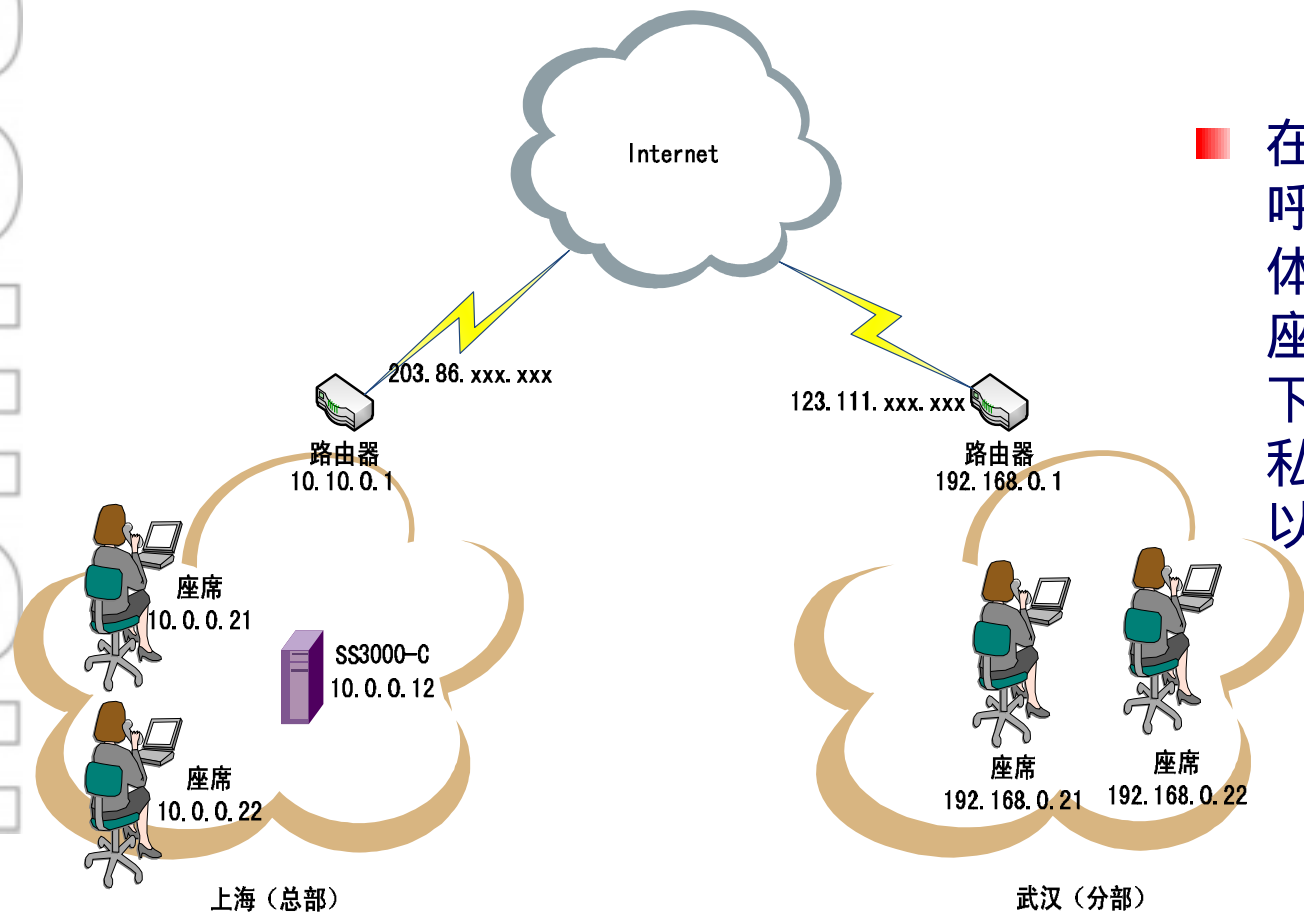
✔ 特殊功能需求的定制迅速响应

功能丰富标准化，特殊需求支持更方便，响应更迅速。

✔ 开放的业务集成平台

Anything you want



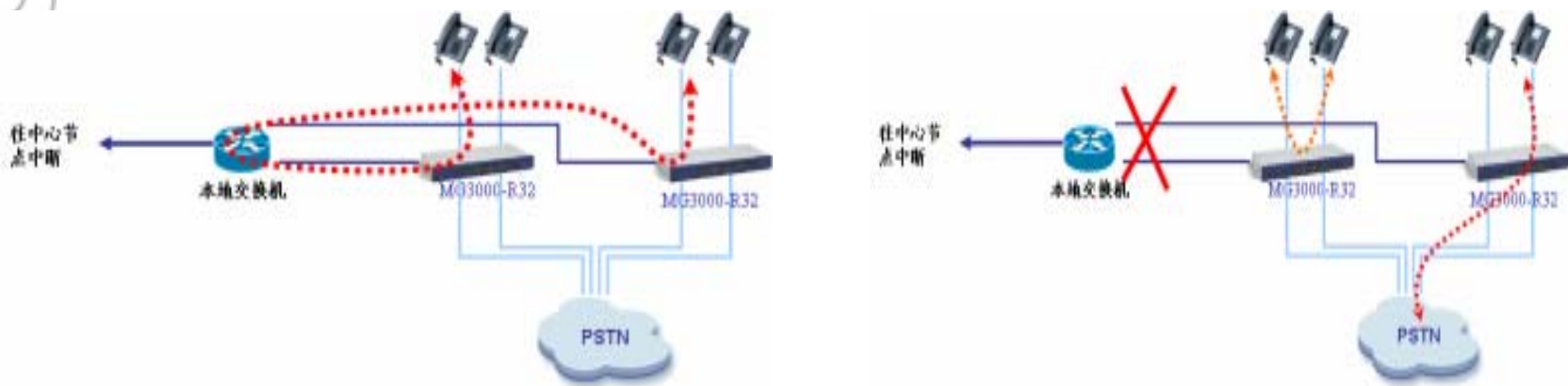


- 在上海已建立一套呼叫中心系统，一体机放在私网下，座席在同一个私网下；客户在武汉的私网下的客服也可以使用这套系统。



■ 所有终端设备均有智能路由功能

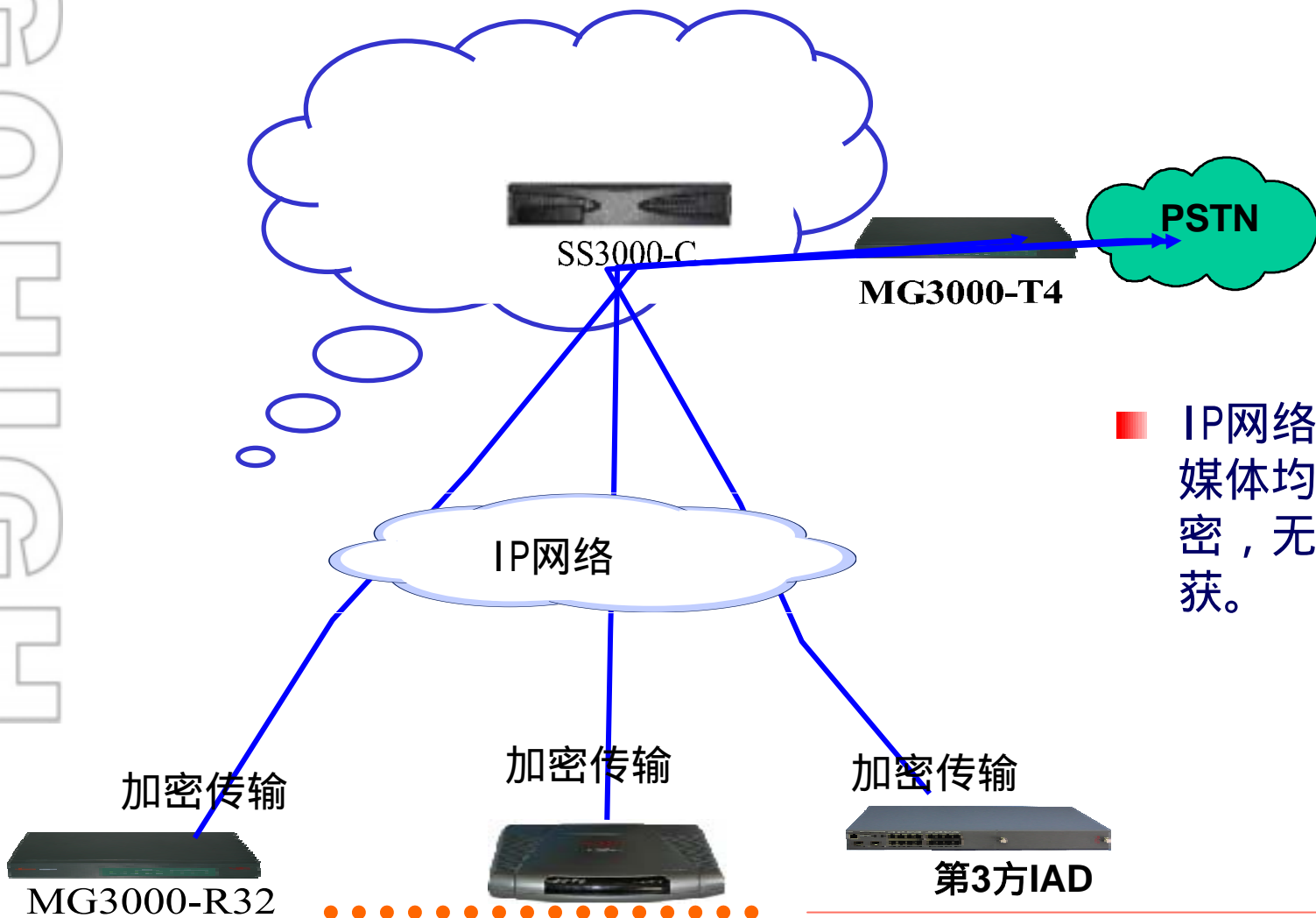
网络中断的情况下能最大程度保证通信不中断



■ 和PSTN相连的设备有断电逃生功能

在断电的情况下保证和PSTN的连接不中断





- IP网络上的信令及媒体均可进行加密，无从监听、截获。

易操作，可远程
维护不再是难题

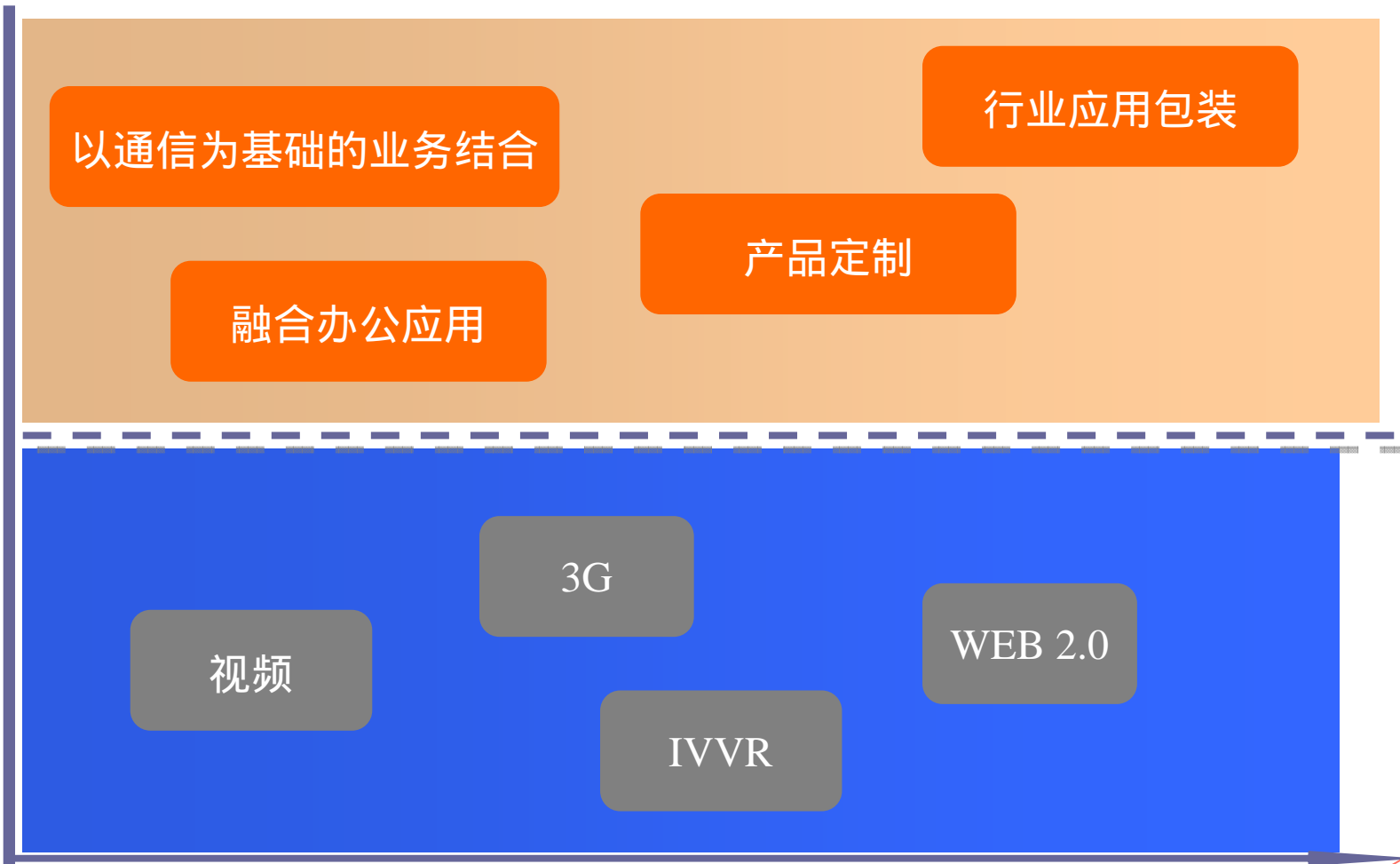
大唐高鸿整合
所有组件，商
务关系简单明确

资金雄厚，
备货充足，
项目操作更迅速

深入合作，
优势互补，
整合产品，
全国推广

大唐高鸿十年
IP语音通信经验
免费共享

整合多种通信、
中间件、业务技术
助你实现统一通信



Thank You

