

2010-9-29

Security Level:

呼叫中心在行业的纵深 和扩展

华为软件

潘 坚

www.huawei.com



从互联网对用户争夺的演进，



桌面

- PC通过操作系统来控制所有的上网和个人桌面

浏览器

- 浏览器抢走了上网的第一界面

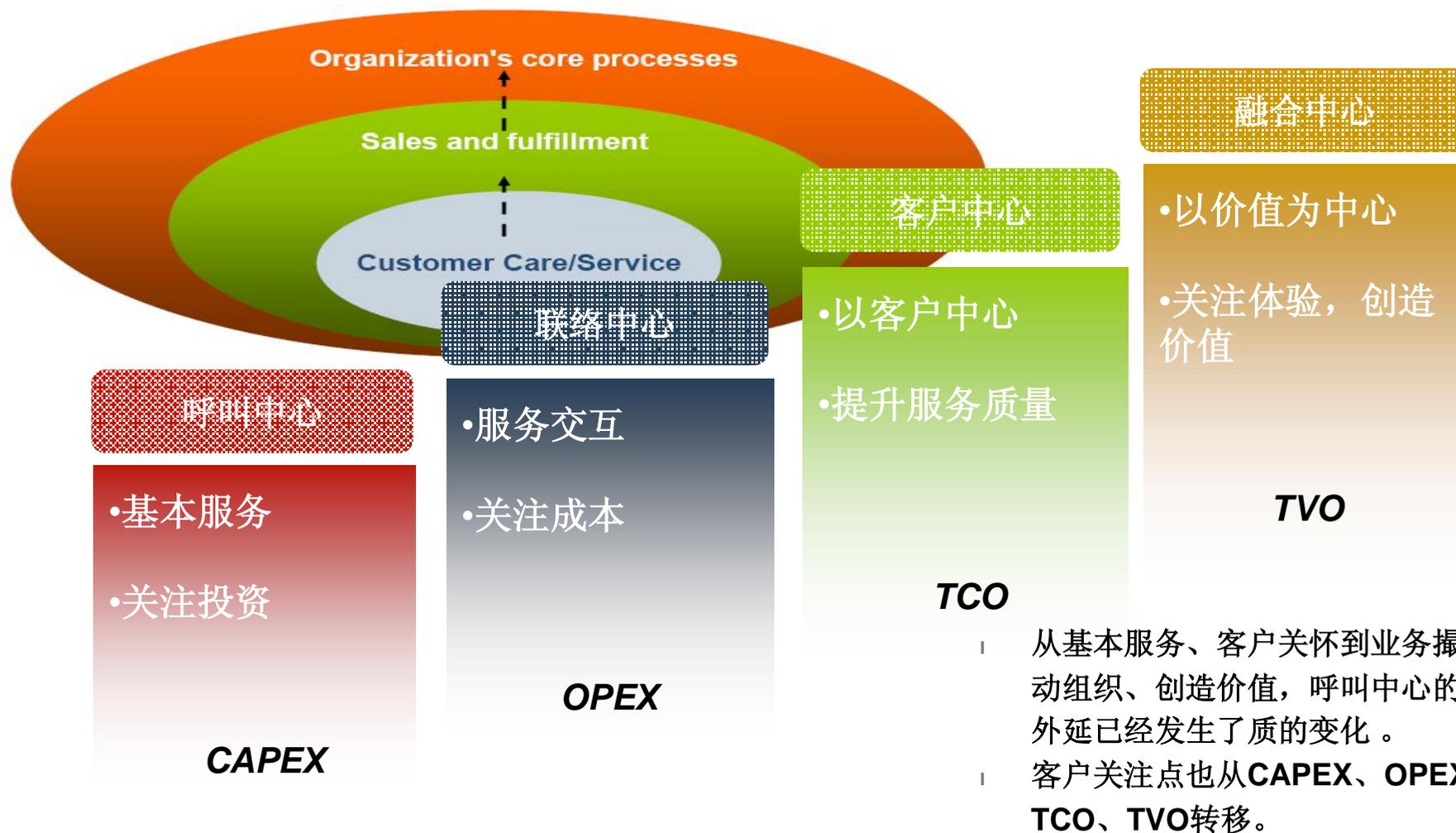
门户

- 以内容为凝聚力的综合门户及垂直门户

搜索条

- 简捷的“搜索条/框”

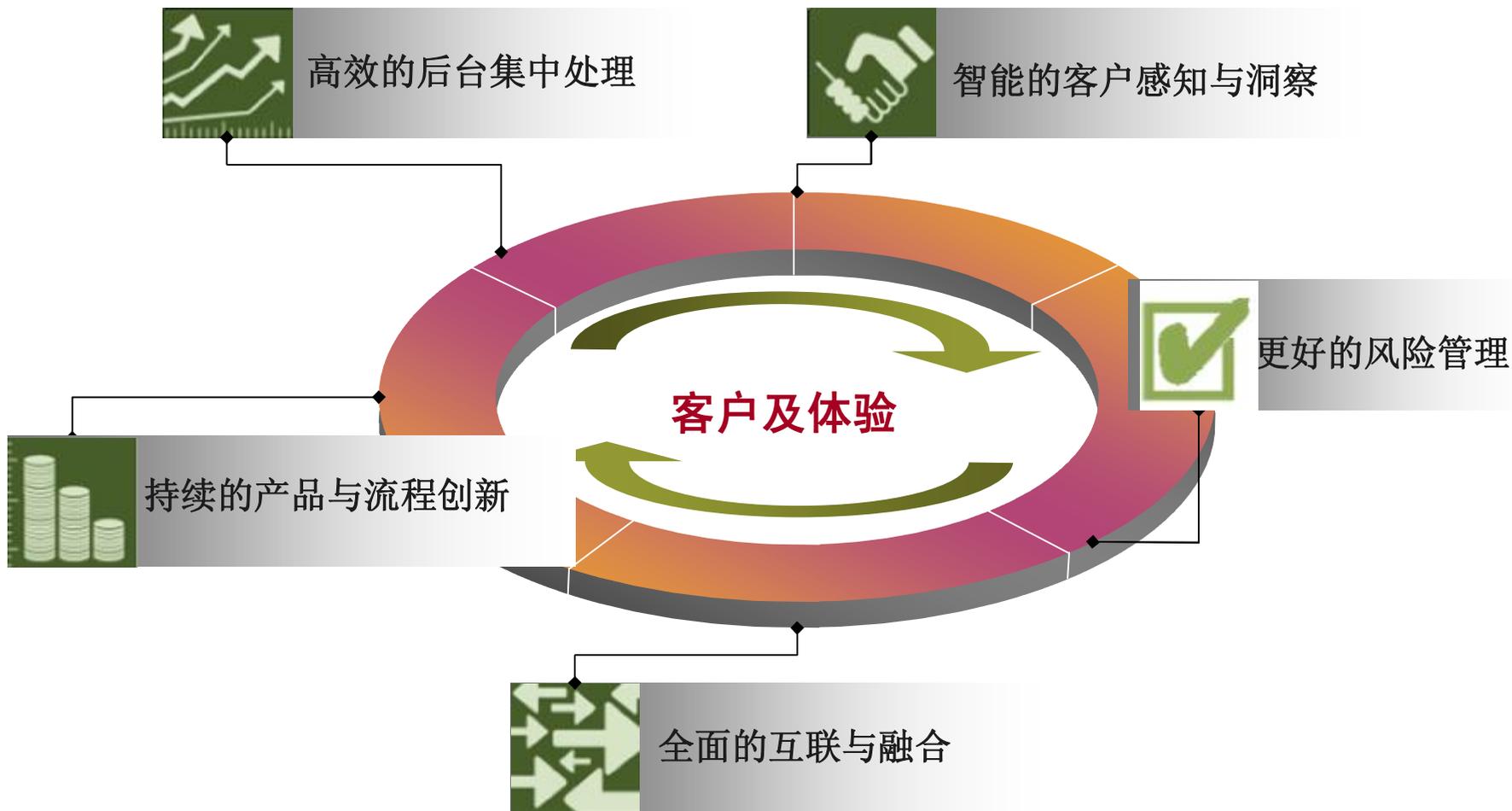
看呼叫中心内涵和外延的变化。



从招行电话银行的发展，



看金融信息化的趋势。



呼叫中心与企业战略的契合



华为呼叫中心技术应用能力集合





录音管理—防范风险



客户需求

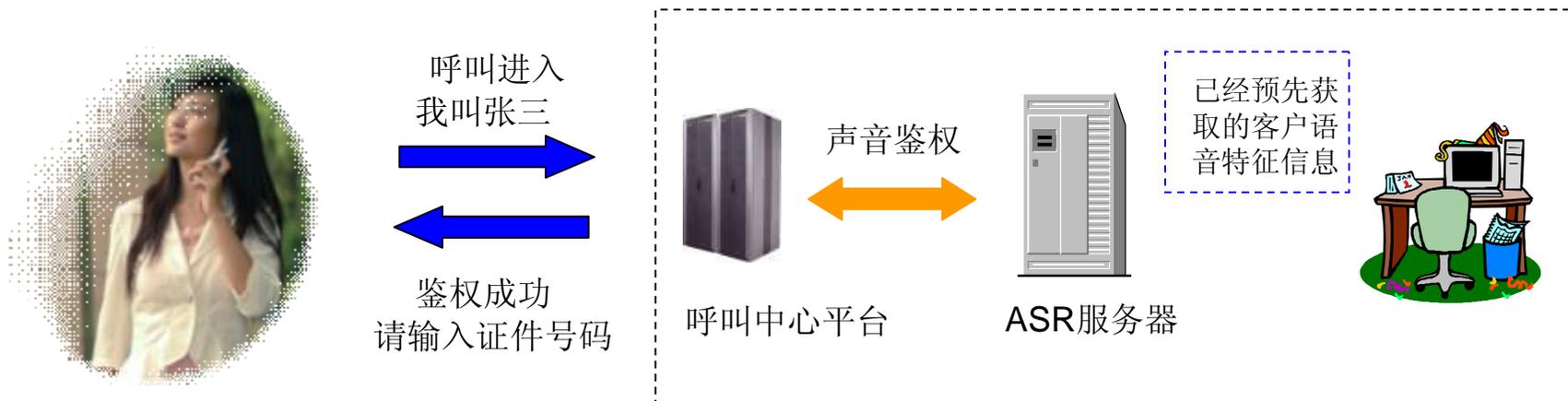
- 防范客户经理向客户夸大产品收益和回报，解决客户经理向客户介绍产品时的录音问题

华为提供的解决方案

- 适合多种场景需求
- 安全可靠
- 集中部署，维护方便



声纹识别—提升安全性



- 使用声纹识别技术
- 对语音输入的客户语音特征信息
- 可有效提升客户使用过程中的安全性

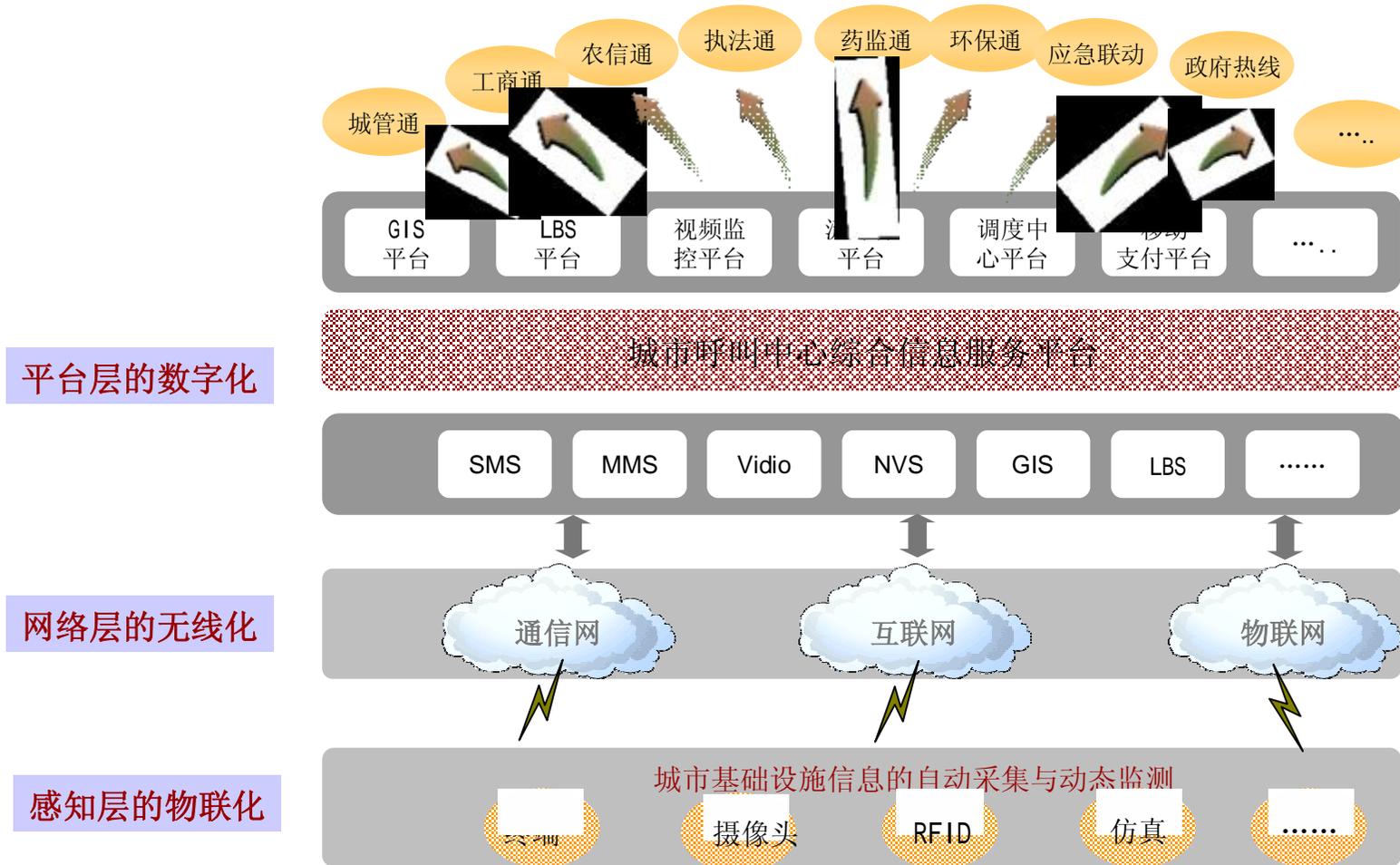


从智慧城市的推进演变，



我们居住的城市正在变的越来越充满智慧

看呼叫中心与新兴技术的关联整合



视频监控



GIS+LBS



定位



预案



路径规划



ZOOM map推送



资源调配

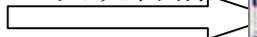
视频监控+GIS

摄像机智能报警



摄像机

发现警情

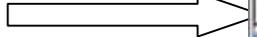


用户电话报警

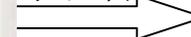


用户

用户报警



示告警



接警中心

视频

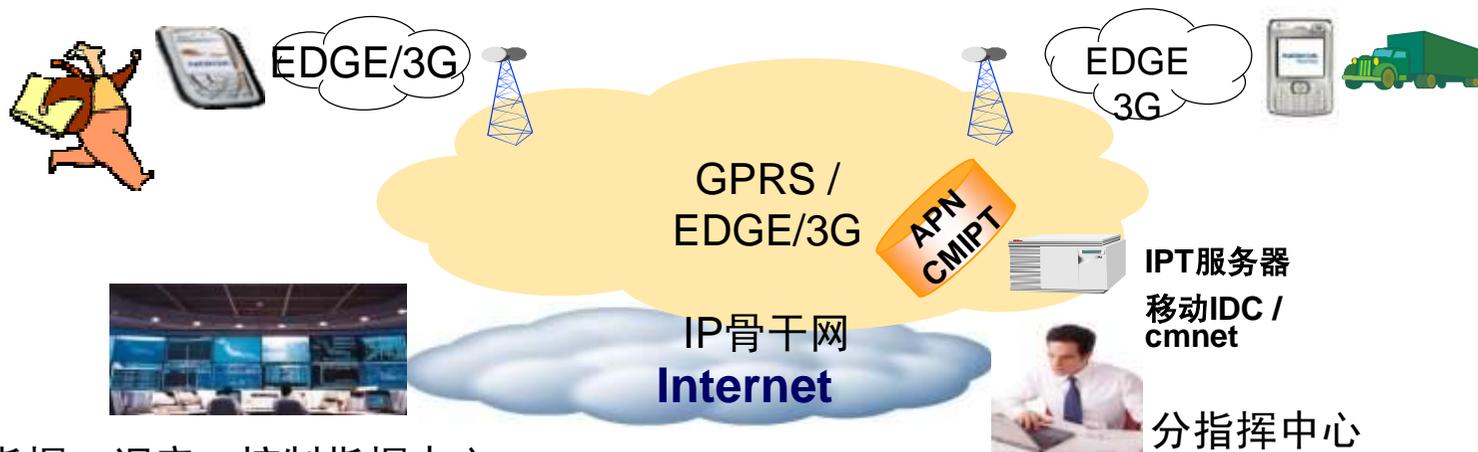


视频监控平台

接警中心
110/119/122

警用GIS系统

公网POC集群+调度台



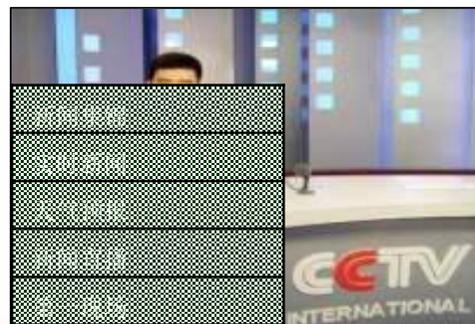
- 支持EDGE/WCDMA/CDMA;
- 支持专用终端，符合集群用户使用习惯;

移动流媒体

体育



新闻



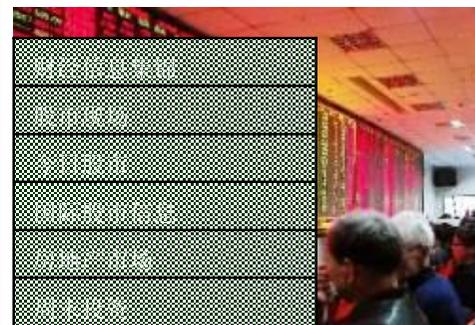
音乐



娱乐



财经



电影



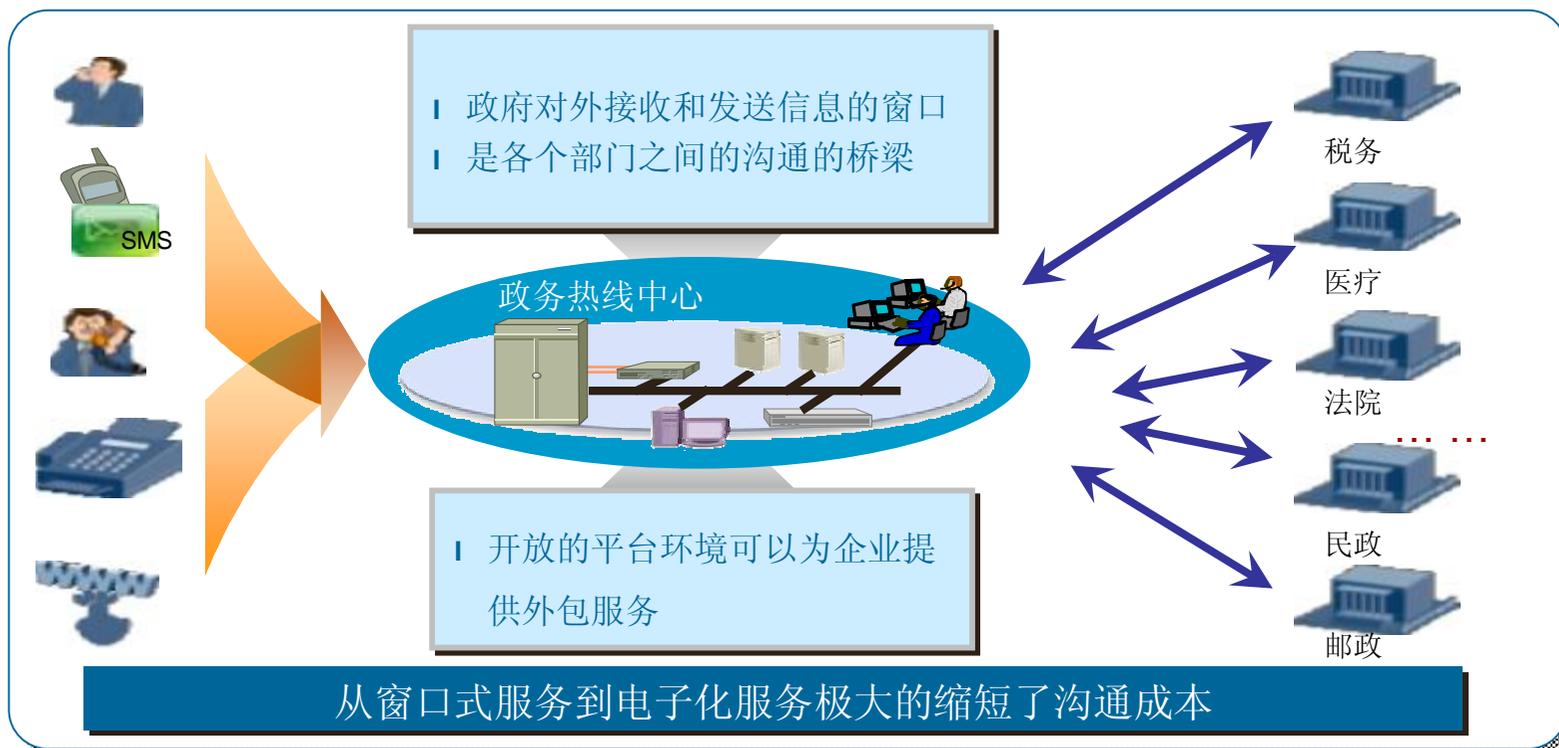
笑话



卡通



政府热线应用

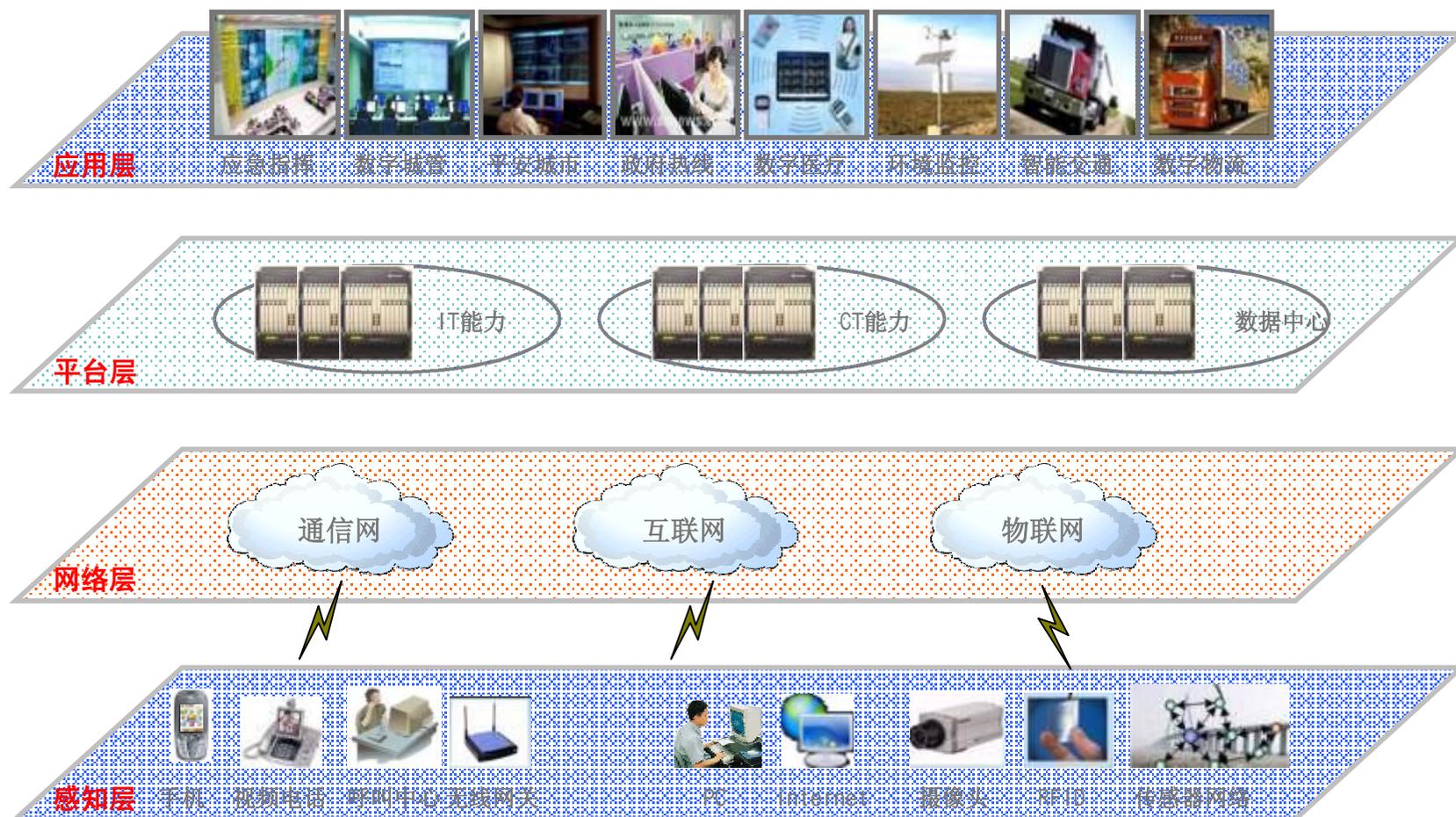


应用价值

- 提高政务服务水平和行政效率、提高公众满意度
- 集中服务，降低成本；
- 资源统一调度指挥，加快响应；
- 更加透明的办事流程，取信于民；
- 树立政府的权威形象，提升政府整体形象。



形成开放的ICT集成框架，共创价值、成就客户



Thank you

www.huawei.com

