

思科：助力产业园搭建高效呼叫中心

——思科合作伙伴思科领势为大连慧谷产业园打造简单高效的网络平台

随着我国经济的迅猛发展，产业园区的建设已成为衡量一个城市实力与发展水平的标准之一。在思科合作伙伴大连思科领势的帮助下，慧谷产业园制定了多层次应用方案的设计规划，并在呼叫中心网络平台建设上取得了新的收获。

■本报记者 常亮

大连慧谷产业园管理发展有限公司（以下简称慧谷产业园）位于大连市甘井子区营城子街道金龙寺沟村，规划面积逾800亩，总建筑面积58万平方米，总投资约25亿元。作为“大连生态科技创新城”的首发项目，慧谷产业园定位在“以呼叫中心为核心的服务外包业务、以物联网与创业孵化为主导产业，以完善的商业及居住配套为特色”的新型城市产业社区。

品牌优势促成合作

作为华北地区最大的呼叫中心聚集区、专业的服务外包、软件研发社区及创业创新基地，慧谷产业园的定位决定了其对网络通信有着最高级别的要求。在采访中，记者了解到，目前慧谷产业园对网络平台建设的需求主要集中在以下几个方面：三大运营商需要实现全线接入，且不同的数据中心之间可以实现相互备份；所有网络以高速光纤为主；同时需要配以易于分配与管理的通信端口；构建资源池以应未来虚拟应用及通讯数据管理的需要；符合园区要求的弱电与智能化整体布线等。

大连慧谷产业园管理发展有限公司总经理谢天对记者表示：“我们在选择合作伙伴的时候做了大量的考察，最终才选择了思科。这不仅是因为思科是此领域的领军企业，具有良好的品牌知名度，在新应用技术领域的研发与实践更为成熟，还因为思科在当地与合作伙伴的主动性和积

极性都明显高于其他品牌的厂商。经过项目前期的实施，更加充分印证了我们前期考察时对思科品牌的信任是非常正确的，尤其是在呼叫中心网络平台的建设中，思科的网络设备与方案很稳定，在满足平台未来扩展性方面表现出色。”

制定个性需求解决方案

随着呼叫中心企业不断向北方生态慧谷聚集，面对不同规模的企业提供统一质量和不同内容的标准技术服务成为关键，而思科技术解决方案（caas）令思科成为这些服务的关键提供商。谢天表示：“该呼叫中心方案提供了基于IP的座席系统及录音系统；提供分时分服，部署语音接入及外拨网络以及座席软件和CRM系统集成，可以实现座席界面一体化操作。这使得产业园区的用户可以方便的通过呼叫中心查询到自己关心的信息，用户拨打呼叫中心热线电话时可以通过菜单便捷找到所需的服务项目。此次与思科的合作，使得企业的呼叫中心座席建设简单且高效，大幅降低了座席的建设成本，使得企业的呼叫中心可以尽快的投入使用。”

据了解，目前慧谷产业园还处于合作的前期，思科的合作伙伴大连思科领势科技发展有限公司（以下简称思科领势）刚刚完成园区的示范运营项目。谈到这次合作，谢天表示：“在与思科领势的共同商讨中，我们确定未来应用将从三个方面来进行实施：首先网络布线及智能通讯系统；其次云计算架构的呼叫中心平台、物联网平



大连慧谷产业园管理发展有限公司总经理 谢天

台；最后网真系统。这样构建出的整体网络平台（包含数据中心平台/技术桌面平台）可以从真正意义上实现多维资源的综合利用，极大简化管理流程，节约总体拥有成本，并为后期运营工作提供坚实的后台技术支撑。我们希望能够通过与思科及思科领势的合作，使得整体园区可以用一个更为鲜明的整体形象来面对所有客户。”

思科领势总经理梁立业也表示：“慧谷产业园的网络建设特点鲜明，层次复杂。多方面的应用平台设计与实施，是思科网络产品与解决方案灵活应用的又一成功案例，同时也是对思科领势在增强业务灵活性、加强移动安全、以及提高生产效率等方面技术实力与实施能力的综合考验。”

在采访的最后，谢天表示对此次合作的前景非常乐观：面对以呼叫中心为核心的服务外包园区的时候，云服务成为产业级技术支撑的关键之一，尤其是面对云呼叫业务，不仅是现阶段的产业发展热点，而且也能真正地帮助入园企业节约成本。因聚合的力量，使得产业参与者共同受益，这不仅是园区存在的意义，也是入园企业发展的帮手。思科的服务，不仅使得北方生态慧谷园区成为华北地区最重要的呼叫中心企业聚集区，而且通过以云呼叫为核心的云服务提供，使得不同企业尝试新服务、新业务的成本降低，助力园区成为大连创业创新高地。

双方都希望能够通过示范运营，来确认未来的更富创新的合作模式。■

在一起，让协同医疗无远弗届

医疗创新，挑战前所未有，思科与您一起，让协同医疗跨越时空。

远程会诊平台整合医疗资源，让诊疗更准确，更安全可靠。

区域卫生数据中心汇集海量信息，高效提升社区医院诊疗水平。

区域协同医疗网络共享关键资源，智慧互联的协同医疗体系应运而生。

天有涯，心无限。思科让协同医疗惠及更多人。我们在一起，让健康的问候无远弗届。

网络让我们在一起

思科领势 400 828 2088
官方网站: www.cisco.com/golink

思科领势（大连）网络技术有限公司
大连市软件园A座306室
大连: 大连软件园A座306室 电话: 400 828 2088
南京: 0411 8080088 4006 300 511
E: mcl@cs.com.cn