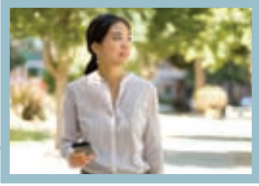


思科呼叫中心智捷版 企业内部IT服务解决方案





企业内部IT服务技术服务支撑体系旨在帮助企业实现了IT服务流程的自动化和服务交付的标准化，这是基于多年从事IT运维服务的经验和技術积累，结合对ITIL运维理念的理解，所开发的一套适合我国国情的技术服务支撑体系。

思科为企业呼叫中心保驾护航

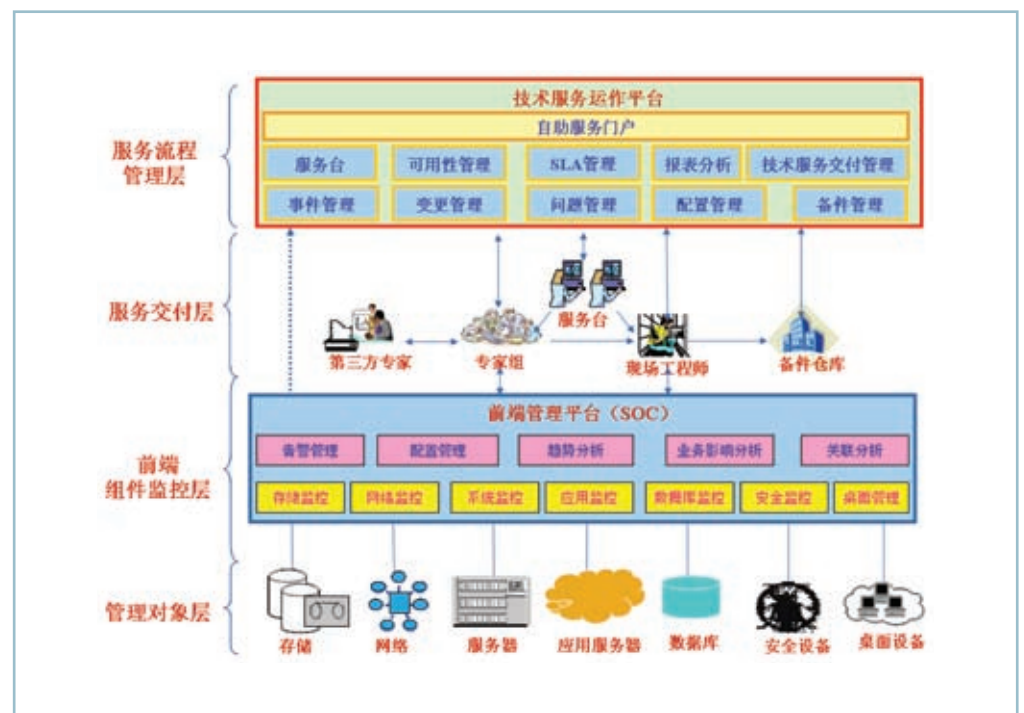
思科公司作为业界增长最快、研发投入最大的公司，在目前国内全套IP客服中心领域拥有最多的用户。为了协助企业提升自身服务形象，加强信息化建设，思科为中小型企业量身定做了一系列中小型企业呼叫中心解决方案，为用户量身打造出个性化的多媒体IP联络中心系统。

思科呼叫中心解决方案智捷版为您实现

- 快速上线：通过简单快速的安装调试即可使用，短时间即可看到效果，从而避免了大量和长期的人员投入。
- 简单易用：包含典型客户服务业务、营销业务、回访业务，操作简便，能够让完全不熟悉呼叫中心的人员在短期内即可上手。
- 功能齐全：提供完全基于思科平台的路由、排队、CTI、IVR、报表、录音等呼叫中心基本功能，提供和腾讯CRM的无缝整合，为企业拓展在线客服渠道。
- 安全可靠：设备统一、系统稳定，少量IT人员即可维护。
- 拓展灵活：满足10-300坐席的容量需求，可以按需规划灵活部署。

企业内部IT服务技术服务支撑体系

企业内部IT服务技术服务支撑体系，通过三个层面来实现对客户IT服务保障的承诺：组件监控层、服务交付层和服务流程管理层。



在组件监控层，通过使用神州数码的“SOC综合监控管理平台”，可以帮助用户监控大量的存储设备、网络、主机、应用、数据库和安全设备。通过对这些设备的实时监控来及时发现系统存在的问题，并协助技术人员完成日常服务交付工作。

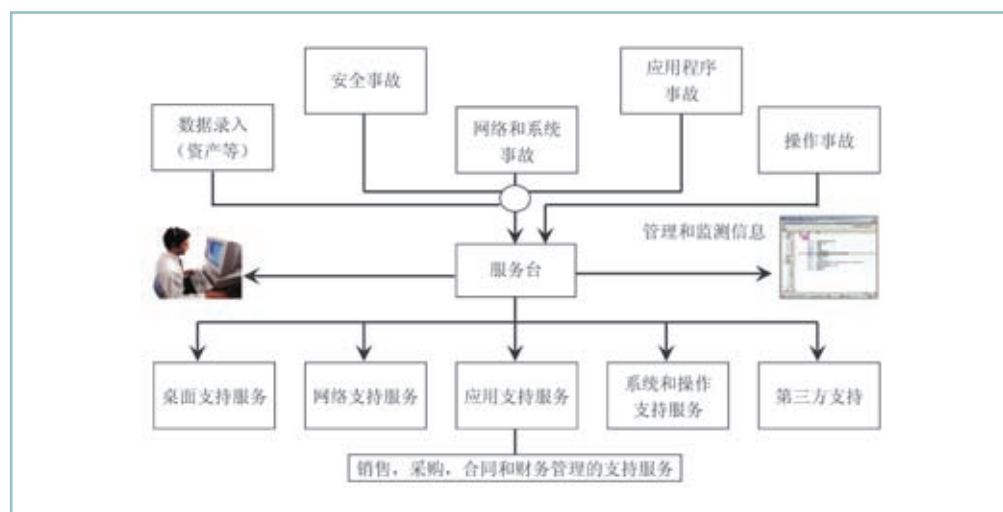
在服务交付的层面，凭借神州数码雄厚的技术实力、完善的备件体系及项目管理经验，为用户提供满意的服务，确保了服务交付的正常进行。

在服务流程管理层，通过“技术服务运作平台”已经实现了服务流程的自动化管理。该平台是ITIL运维理念的集中体现，能够实现增进资源利用率，提升竞争力，降低返工率，消除重复劳动，提高项目的可交付性及时间效率，结合专业技术人员的技术服务能力，保障对客户交付服务的水平，提供可证明的绩效指标等目标，从整体上提高了业务运作的质量。

根据业务发展的要求，本系统主要完成的功能包括：

智能服务台

智能服务台是客户和用户与IT部门的首次联系点，更是唯一联系点。对于用户来说，服务台作为唯一联系点，用户在其碰到任何问题或需要支持时应当呼叫服务台。用户提出的问题和疑问，服务台的一项重大任务就是确保这些问题和疑问在IT部门的可达性。用户呼叫被处理的方式可由电话系统（UCCX，SMARTcontact）进行监控，产生相应的报告。并由服务台将各种需要提交的问题进行分类，提交给相应的IT服务支持小组进行处理。



派工管理

技术服务运作平台通过派工管理来使项目经理对工程师的工作进行分配。工作的分配基于个人，并将该工作与所处的项目实施任务环节（即WBS）和工作的角色结合起来，指定，合理的分配和规划任务。使项目任务的完成符合成本效益分析。

报工管理

技术资源根据项目负责人分派的工作的完成情况进行反馈。技术人员根据相应的派工单，填写报工单，项目项目负责人反馈任务的具体完成情况，确认具体的完成工作量。



成本管理

技术服务运作平台成本管理是负责对IT服务运作过程中所涉及的所有资源进行货币化管理的流程。

技术资源管理

在技术服务运作平台中，可以针对技术人员的技能进行分类。分类按照两级结构划分，大类是指技术方向方面的分类，小类是指在这些技术方面的具体工作。

外部资源管理

外部资源管理主要实现外部资源库的维护和外部资源使用过程的管理。

外部资源使用管理，是针对项目实施过程中使用的外部资源进行申请、费用结算以及满意度调查等方面的功能，能够帮助技术管理人员统计外部资源的使用情况。

备件管理

备件管理主要包括供应管理（与成本有关），库存管理和备件响应（基于事件）管理三部分。

事件管理

事件管理是指对突发事件的管理，狭义也可以理解为突发故障管理，企业内部IT服务事件管理部分共包含了五个业务模块：事件申报、事件查询、事件处理、事件监控及事件维护。

问题管理

问题管理是对事件管理的延伸，问题管理的目的是寻找突发事件的源头，解决事件发生的根本原因，从而达到使事件减少发生或者不发生的目的。

服务级别管理

SLA管理通过更准确地定义服务水准协议来提高客户满意度。通过自动化流程和实时监控每一个客户的服务情况，使企业的IT部门能够不断改善服务质量和服务协议。



北京

北京市朝阳区建国门外大街2号北京银泰中心银泰写字楼C座7-12层
邮编：100022
电话：(8610)85155000
传真：(8610)85155960

上海

上海市长宁区红宝石路500号东银中心A栋21-25层
邮编：201103
电话：(8621)22014000
传真：(8621)22014999

广州

广州市天河区林和西路161号中泰国际广场A塔34层
邮编：510620
电话：(8620)85193000
传真：(8620)85193008

成都

成都市滨江东路9号B座香格里拉中心办公楼12层
邮编：610021
电话：(8628)86961000
传真：(8628)86961003

如需了解思科公司的更多信息，请浏览<http://www.cisco.com.cn>

思科系统（中国）网络技术有限公司版权所有。

2010 ©思科系统公司版权所有。该版权和/或其它所有权利均由思科系统公司拥有并保留。Cisco, Cisco IOS, Cisco IOS标识, Cisco Systems, Cisco Systems标识, Cisco Systems Cisco Press标识等均为思科系统公司或其在美国和其他国家的附属机构的注册商标。这份文档中所提到的所有其它品牌, 名称或商标均为其各自所有人的财产。合作伙伴一词的使用并不意味着在思科和任何其他公司之间存在合伙经营的关系。

2010年6月印刷