



让呼叫中心按需而变

——下一代融合交换信息系统平台

奥迪坚通讯系统（上海）有限公司
华北大区销售总监 杜东峰



公司介绍

- 平台技术简介
- 按需而变的解决方案
- 按需而变的功能和应用选择
- 按需而变的分布式管理

全球化的奥迪坚



- 1994年成立于美国硅谷
- 1998年在中国上海设立亚太运营中心
- 1999年NASDAQ上市
- 全球装机容量超过20000套
- 全球超过50个各类产品奖项
- 全球有超过200家长期合作伙伴
- 全球IP呼叫中心技术的先行者和领导者
- UC及IP呼叫中心平台专业制造商



位于硅谷的全球总部





Future Unified Switching Information Operating Network

下一代融合交换信息系统平台

Fusion System



Call Center



Integrated Call Routing,
Queuing, Recording
and Reporting

IP Telephony

Complete 100% Microsoft-
based VoIP Business
Phone Systems



Mobility



Extend Corporate
PBX Functionality to
Mobile Devices

Microsoft UC
Integrations

Leverage Microsoft
Technologies to Unify
Business Communications



隨需而变
保护投资

全球化的用户群

SIEMENS



MOTOROLA



EMC²
where information lives™

OLYMPUS Your Vision, Our Future

BenQ



SHISEIDO

tgw.com
THE GOLF WAREHOUSE



MRINETWORK™
MANAGEMENT RECRUITERS™ > EXPERTS IN GLOBAL SEARCH



FISERV



Nationwide®
On Your Side

Matson
Navigation Company



WILDBRAIN®

Sean John

FORTINET™
REAL TIME NETWORK PROTECTION



RADICAL
ENTERTAINMENT

CHANEL



屡获殊荣



2009年度中国电子商会技术供应商奖



2006年度中国电子商会中国最佳呼叫中心技术供应商



2005年度达拉斯最佳呼叫中心系统



2004年度Customer Inter@ction Solutions卓越解决方案



2004年度CommWeb最佳测试选择奖



2004年度《中国计算机报》编辑选择奖



2004年度洛杉矶 Internet Telephony Expo最佳展示产品



2004年度美国通讯协会杰出客户解决方案奖



2003年度Internet Telephony年度产品



2003年度Communications News Magazine最佳编辑推荐奖



2003年度Customer Inter@ction Solutions最佳产品



2002年度CT Expo.奥迪坚AltiServ4.5最佳展示产品



奥迪坚被誉为增长最快的高科技公司之一

➤ 公司介绍



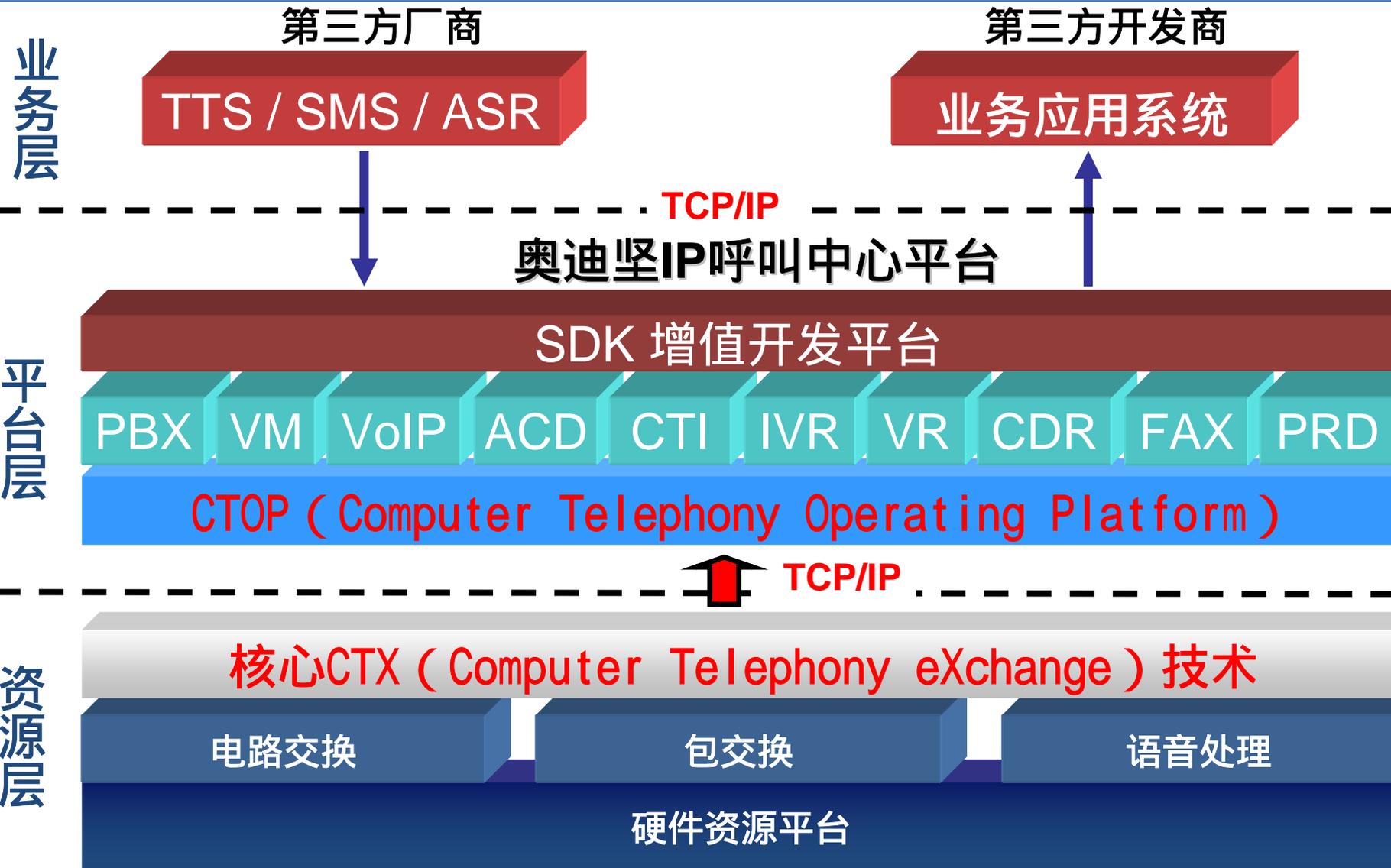
平台技术简介

➤ 按需而变的解决方案

➤ 按需而变的功能和应用选择

➤ 按需而变的分布式管理

独一无二基于CTX技术的CTOP平台架构



“Fusion System”特色

整体平台自主研发生产

- 避免了多供应商带来的服务等问题
- 实现了资源的高度集成和资源有效分配
- 实现了工作流程配置管理的最简化
- 实现了开发接口的统一与简便

CTI资源融合内置

- 内置IVR资源
- 内置录音资源
- 内置语音邮件资源
- 内置传真资源
- 内置VoIP资源



- 实现了部署方案的灵活性
- 实现了功能实现与资源配置的灵活性
- 实现了多座席形式的功能一致性

- 降低项目风险
- 降低实施成本
- 增加项目可控性

分层架构设计

快速部署特性

- 公司介绍
- 平台技术简介
-  ➤ 按需而变的解决方案
 - 按需而变的功能和应用选择
 - 按需而变的分布式管理

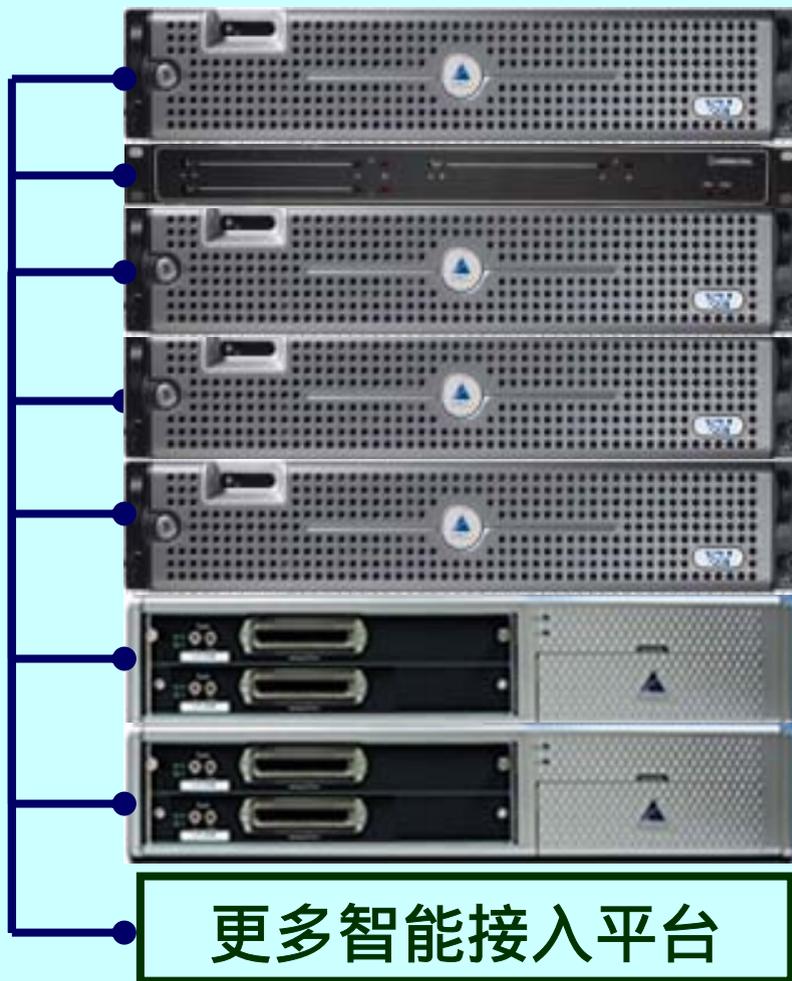
随需而变的解决方案



随需而变
保护投资

- ✓ All-In-One系统
- ✓ SMG系统
- ✓ 集群系统
- ✓ 集中式 Or 分布式
- ✓ 无处不在的移动座席方案

随需而变的方案部署及扩展性能



核心交换平台（主）

切换器

核心交换及媒体处理平台

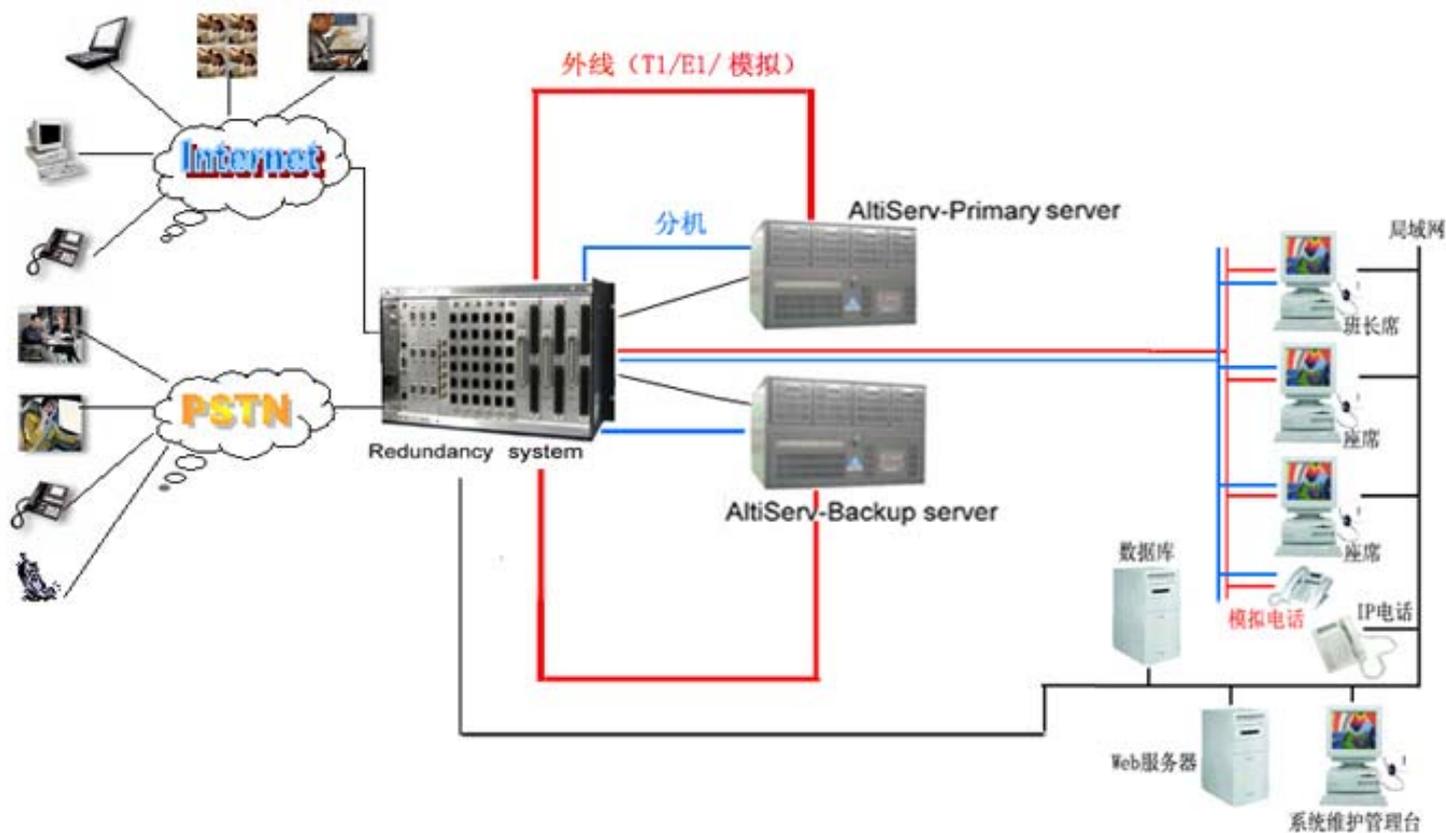
媒体处理平台1 (50%)

媒体处理平台2 (50%)

智能接入平台1

智能接入平台2

全功能冗余备份机制



全功能冗余备份机制

核心交换平台热备



Primary SoftSwitch
A/B Switch
Backup SoftSwitch

- 主SoftSwitch故障或需停机维护时，备用SoftSwitch接管全部功能
- 主备机实时同步配置信息
- 保持正在通话的话路（不包括会议、监听、插话等多于2方的通话）
- 可自动/手动切换主备机，当系统切换时提醒管理员

媒体处理平台负载均衡及热备



HMCP Server 1 (50%)
HMCP Server 2 (50%)

- 正常工作时两台HMCP Server各负担50%的负载
- 一台HMCP Server故障时，另外一台HMCP Server会负担100%负载
- 正常工作情况下负载均衡，故障情况下实现热备

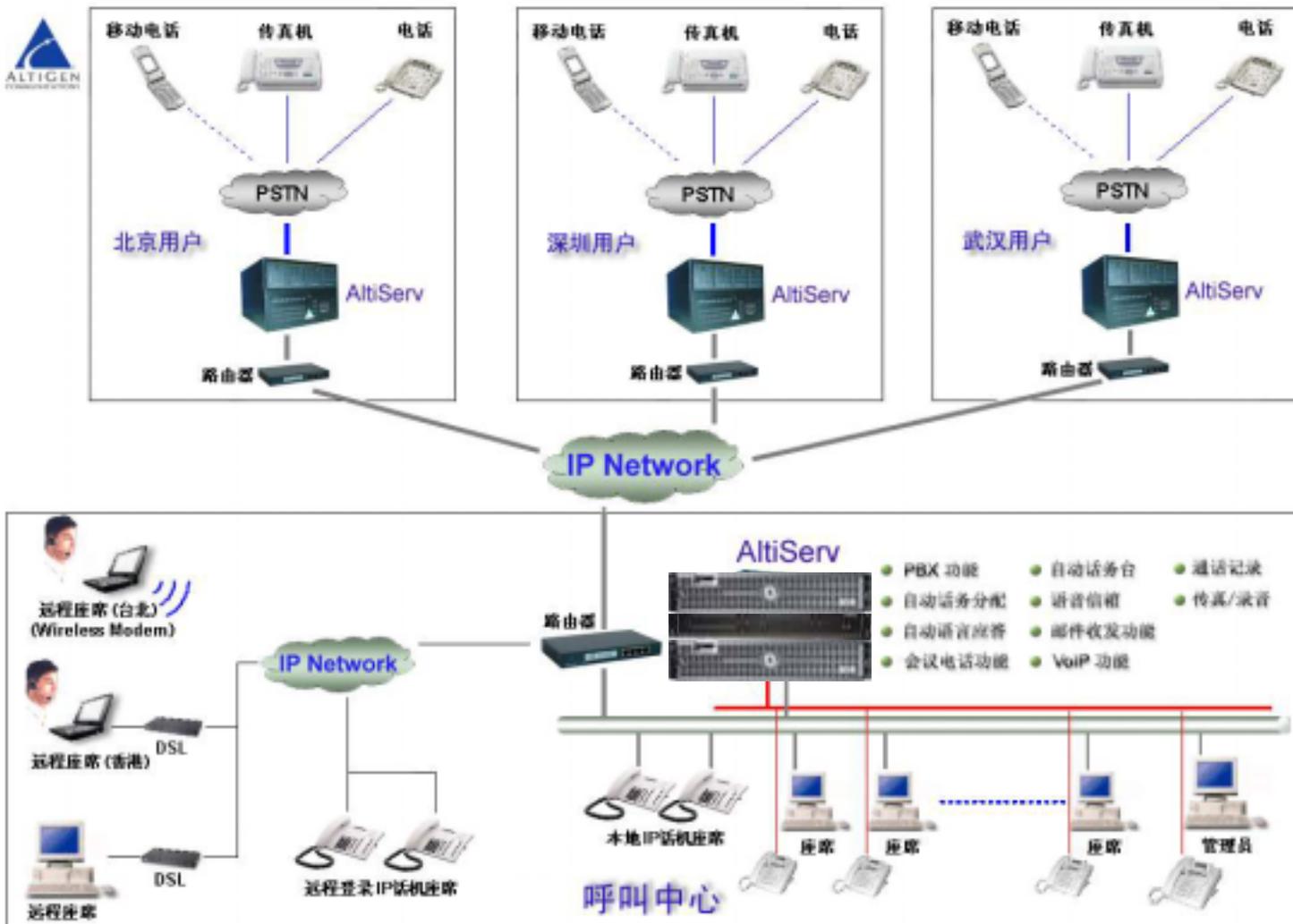
智能接入平台即插即用



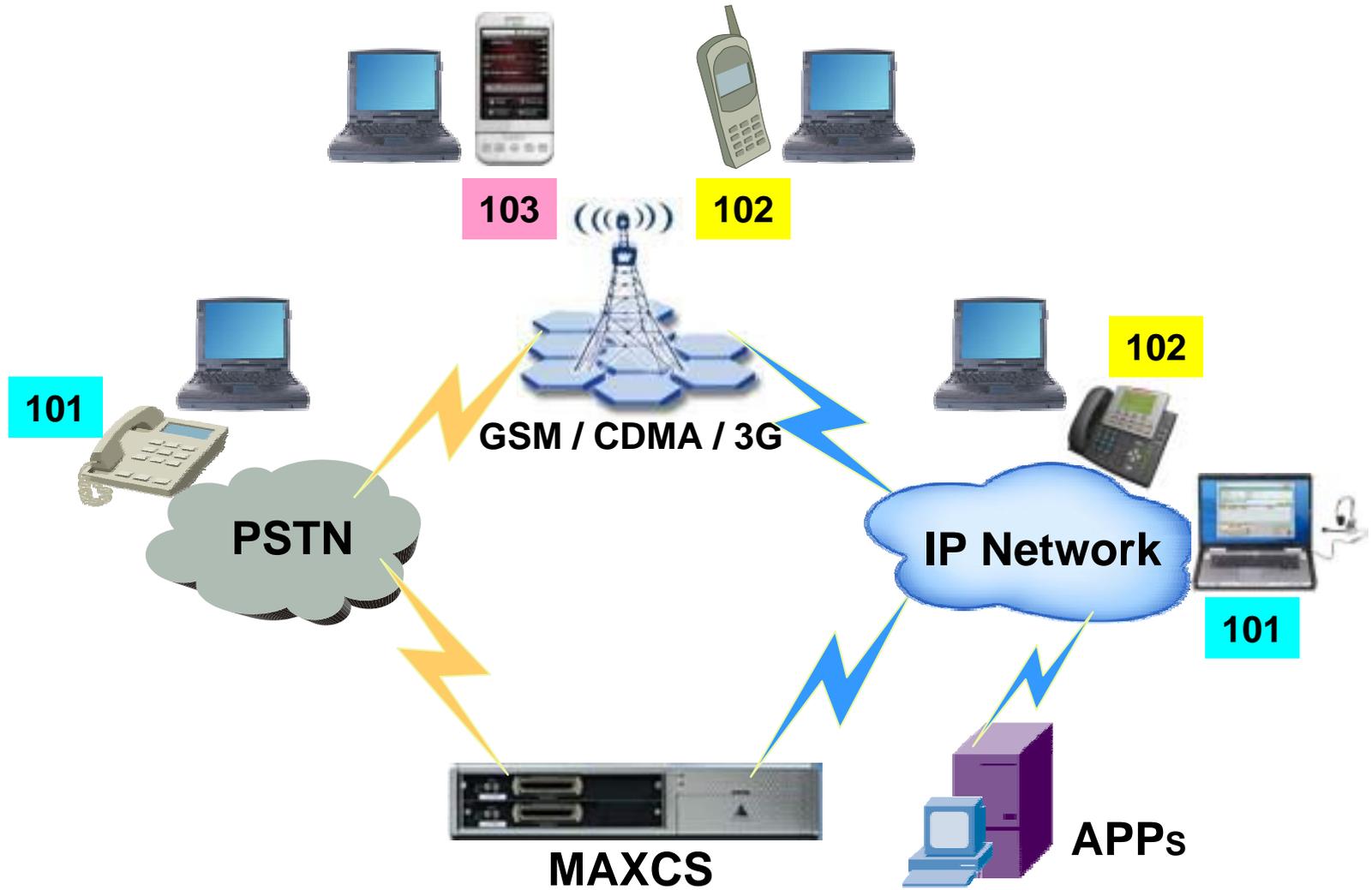
Gateway 1
Gateway 2
Gateway n

- 正常工作时n台Gateway各负担相应比例的接入
- 其中一台Gateway故障时，只是系统的接入能力由n下降为n-1，不影响系统其它部分的正常工作
- 即插即用，在线扩容

分布式及集群方案



无处不在的移动座席方案



- 公司介绍
- 平台技术简介
- 按需而变的解决方案
-  按需而变的功能和应用选择
- 按需而变的分布式管理

随需而变的功能和应用配置



Database Server



CRM / ERP / GIS.....



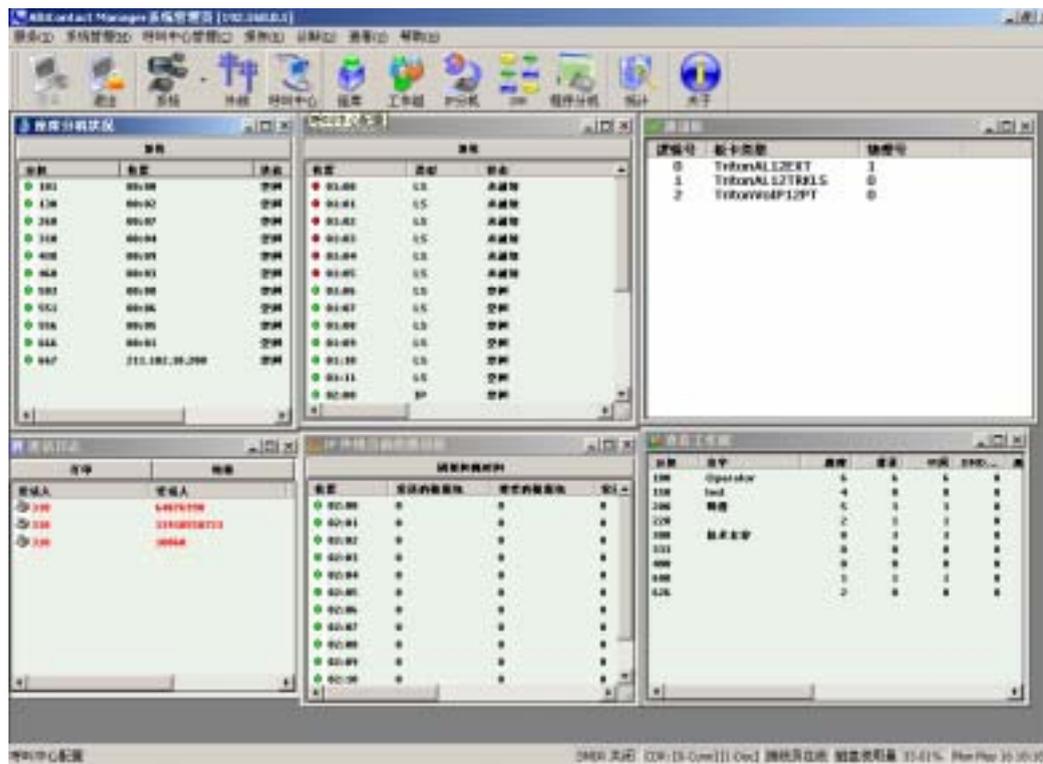
Reporting &
Billing Server



奥迪坚呼叫中心核心软件平台

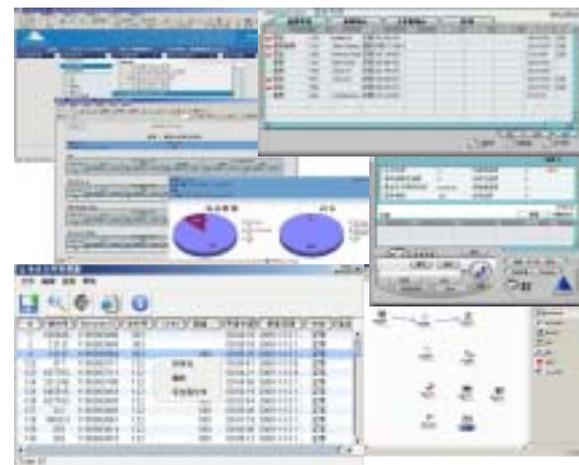
核心平台软件

- IP-PBX功能
- CTI功能
- ACD功能
- VoiceMail功能
- 基础IVR功能
- 系统管理功能
 - 路由管理
 - 中继管理
 - 座席管理
 - 工作组管理
 - 备份管理
 - 分布式管理
 - . . .



丰富的平台应用软件系列

- AltiVRPLR录音播放软件
- AltiVRM录音管理软件
- AltiCDR基础话务报表软件
- AltiReport高级话务报表软件
- AltiEXLR话务数据外部接口软件
- AltiIVRMGR高级IVR图形编辑器软件
- AltiFax传真管理软件
- AltiWeb网上呼叫软件
- 高级TTS软件



丰富的客户端软件系列

- MAXAgent通用座席话务软件
- MAXSupervisor班长席软件
- MaxCommunicator桌面软件
- MaxOutlook办公软件
- MaxInsight通用大屏软件
- AltiConsole接线员软件



功能强大的自动外拨系统



强大的SDK开发工具包软件

- 方法统一

- 规避了多厂商硬件和软件带来的接口方法不统一问题
- 对模拟语音与IP语音处理，提供统一的应用程序接口

- 接口丰富

- 提供COM和JAVA接口，支持各种流行的开发工具平台

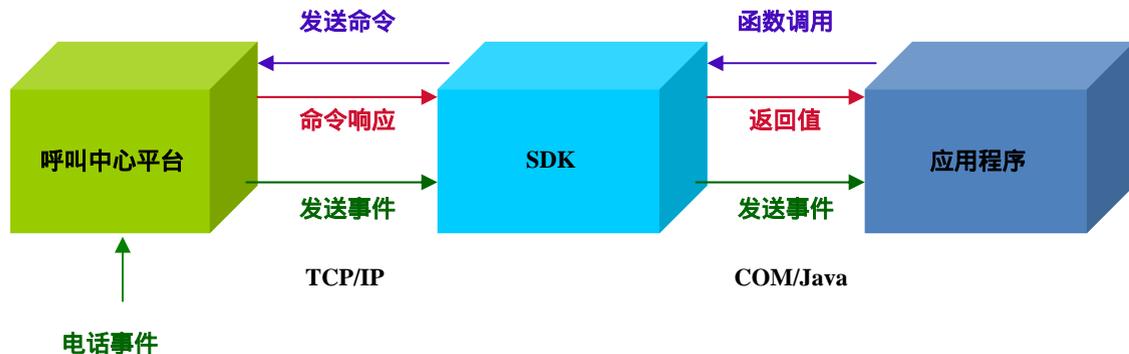
- 易学易用

- 提供OCX控件，既可实现应用简单弹屏又可深度整合

- 功能强大

- 提供面向对象的模块化二次开发功能

- 话务控制模块（包括座席、班长席及应用程序控制）
- 语音信箱模块
- 文本转语音模块
- 传真模块
- ○ ○ ○



- 公司介绍
- 平台技术简介
- 按需而变的解决方案
- 按需而变的功能和应用选择
-  按需而变的分布式管理

随需而变的分布式管理

- AltiEnterprise Domain架构
- AltiEnterprise 分布式座席管理(Global Agent)
- AltiEnterprise 全局智能路由管理 (Global LCR)
- AltiEnterprise 集中管理每个Site



合作共赢！

