

CTstage 引领融合通信

洪飞 宋志坤

时代发展到今天，经济已经不再受制于时间、空间和地点的约束。以通信技术为基础，走出去、跨进来成为企业界无法阻挡的潮流。利用融合通信，把公司业务分割到不同的地点，寻求利润的最大化和战略的最优化已经成为必然。那么，在这个潮流中，融合通信发挥了一个什么样的作用呢？

大连莱卡睦公司是日本 Recomm 公司在中国的销售分公司，40 多名销售员工（座席员）的最直接任务是通过电话向日本市场的客户进行电话预约，并以此帮助日本总公司的代理店和营业人员拓展业务。2003 年底建立的时候，大连莱卡睦的企业系统构成非常简单。但是公司的运作方式还是传统的那一套，主要靠人工控制过程和手工操作。由此带来的最终结果往往是客户对应工作的延误。对一个以客户为生存基础的企业来说，这是最不愿意发生的情况。在这个背景下，莱卡睦开始寻找能够同时融合其在日本和中国业务的优秀系统。

2004 年 11 月，冲电气（OKI）构筑的呼叫中心系统 CTstage 开始在莱卡睦全公司内投入使用。

“目前所有的客户数据都是通过网络统一管理：在大连的座席人员、在日本的营业人员及日本的产品销售代理店三方通过 CTstage 得到同步交流，日程安排和客户状态进展等内容的沟通变得快速而一目了然。可以说，在日本和中国的营业活动达到了统一化、同步化，业务得到了高效开展。”大连莱卡睦公司副总经理岛田安浩说。“这是一个非常有效的融合系统，他估算了一下：在 CTstage 导入后的一个季度内，座席人员拨打电话的效率提高了 10%到 20%，而电话预约的成功率提高到了 40%。”

象莱卡睦这样，通过融合通信，把分布在不同地区甚至不同国家的公司，通过融合通信的手段统一起来开展业务，可是说是目前在企业界流行的商务模式。然而，从业界专家的声音来看，这还不是完全意义上的融合通信。

冲电气工业株式会社多媒体通讯公司总裁坪井正志指出：“CTI 是融合通信领域中的一个组成部分，融合通信的应用更多的是通过 VoIP 和 CTI 的结合和相关产品的市场化来实现。其中，CTI 技术和软交换的结合是融合通信未来能够得到普及的重要途径。通过和 CTI 技术的结合，软交换可以具有呼叫中心和 IP 电话两个方面的运用，通过和 Internet 的结合，还可以提供基于互联网的业务访问。其中，IP 电话是软交换底层通话技术的平台基础；而通过与软交换的结合，呼叫中心可发展成一个开放式的增值业务平台。两者的结合，必然成为一个潮流。目前在日本，基于软交换的 IP 化呼叫中心系统已经得到了应用，像 YAMAHA 公司采用的是 OKI 开发的 IP 化的 CTstage，还有 OKI 前不久向日本金融机构提供的银行界首套大规模的软交换模式的呼叫中心 CTstage。因为融合通信产品的优势非常明显：它满足了现代企业和商务人群对随时随地通信的灵活需求，并在通信成本方面有着明显的优势。”

的确，对于已经初步品尝到融合通信美味的莱卡睦来说，更多的还是对企业全面实施融合通信的期待。在谈及未来的规划时，岛田安浩显出了期待，也有着几许隐隐的不安。

岛田安浩表示：“在未来的系统构建方面，的确是希望能够有更多的融合通信功能考虑。像目前考虑比较多的一些问题是移动终端和目前系统的融合，现在的手机非常普遍而且做得很好，那么营业人员的最新客户拜访结果是否可以通过移动终端即时告知到服务器？是否可以通过移动终端，更紧密的安排营业人员的行程？当营业人员在签定合同时，是否可有电子认证等更方便的手段？而且因为是设置离岸业务，Internet 的服务质量变得十分重要，我们目前是采用普通的网络、普通的电话来开展业务。希望将来能够利用 VoIP 业务为我们提供更多、更好的服务。但目前 VoIP 在中国的发展比较不明朗，而且，如果确定采用 VoIP 方式的话，也需要一定的设备投资，所以，目前是处在一个比较微妙而难以迅速决定的环境中。”

事实上，像莱卡睦对 VoIP 有观望心理的企业并不在少数。作为一种新生的事物，技术的融合、网络和信息的融合也正处如在“冬之将去，春之即来”的时刻，希望伴随着“融合通信”概念的革新和更多优秀融合通信产品的推出，e 时代的企业通信将渐入佳境。



冲电气多媒体通讯公司总裁坪井正志



CTstage 用户大连 Recomm 公司现场

摘自《中国计算机报》