



HSIPCCTM ,

企业战略新利器

恒生电子 呼叫中心产品总部 | 李松

Agenda



客户最有价值的商业伙伴

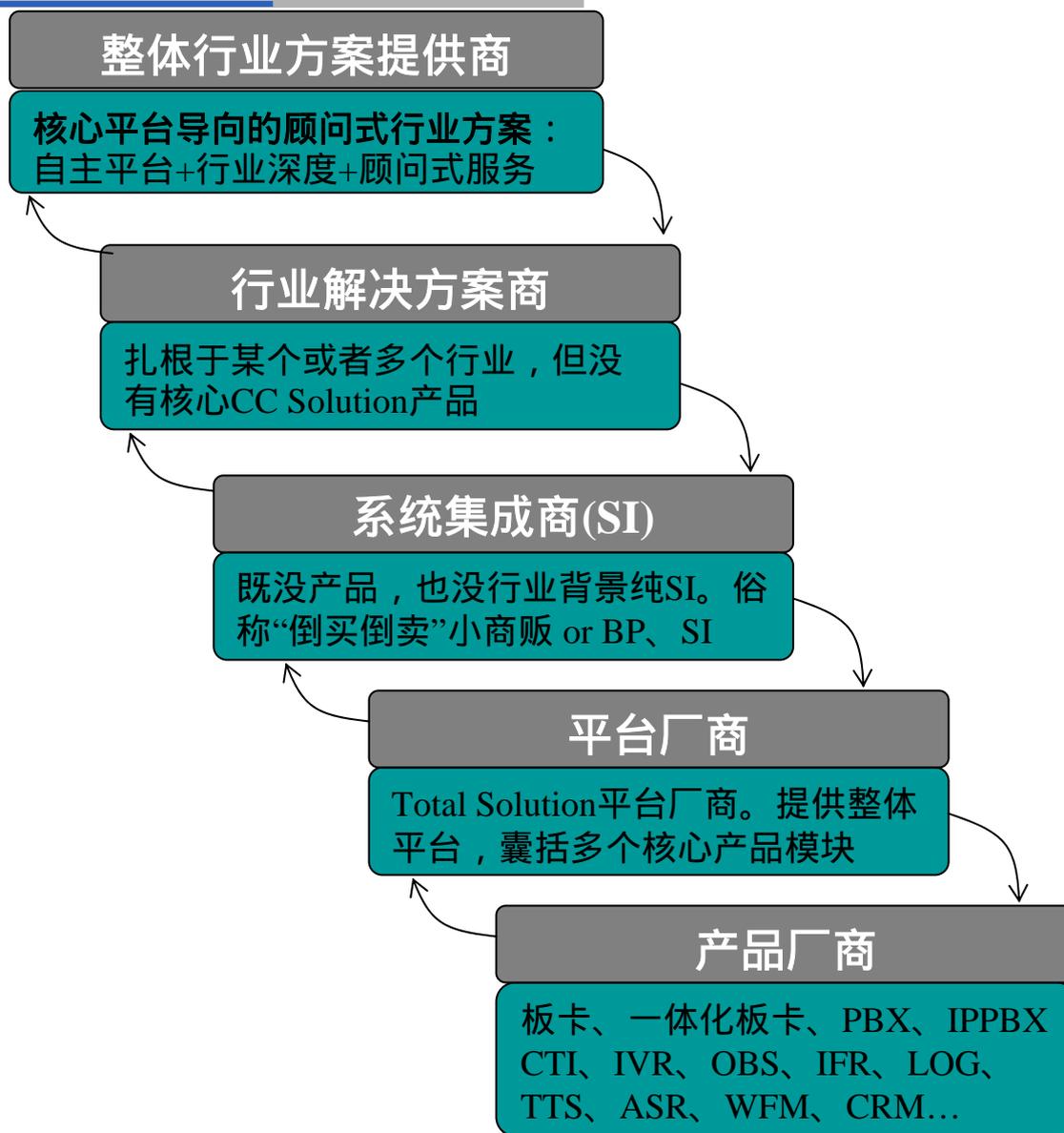


恒生使命...

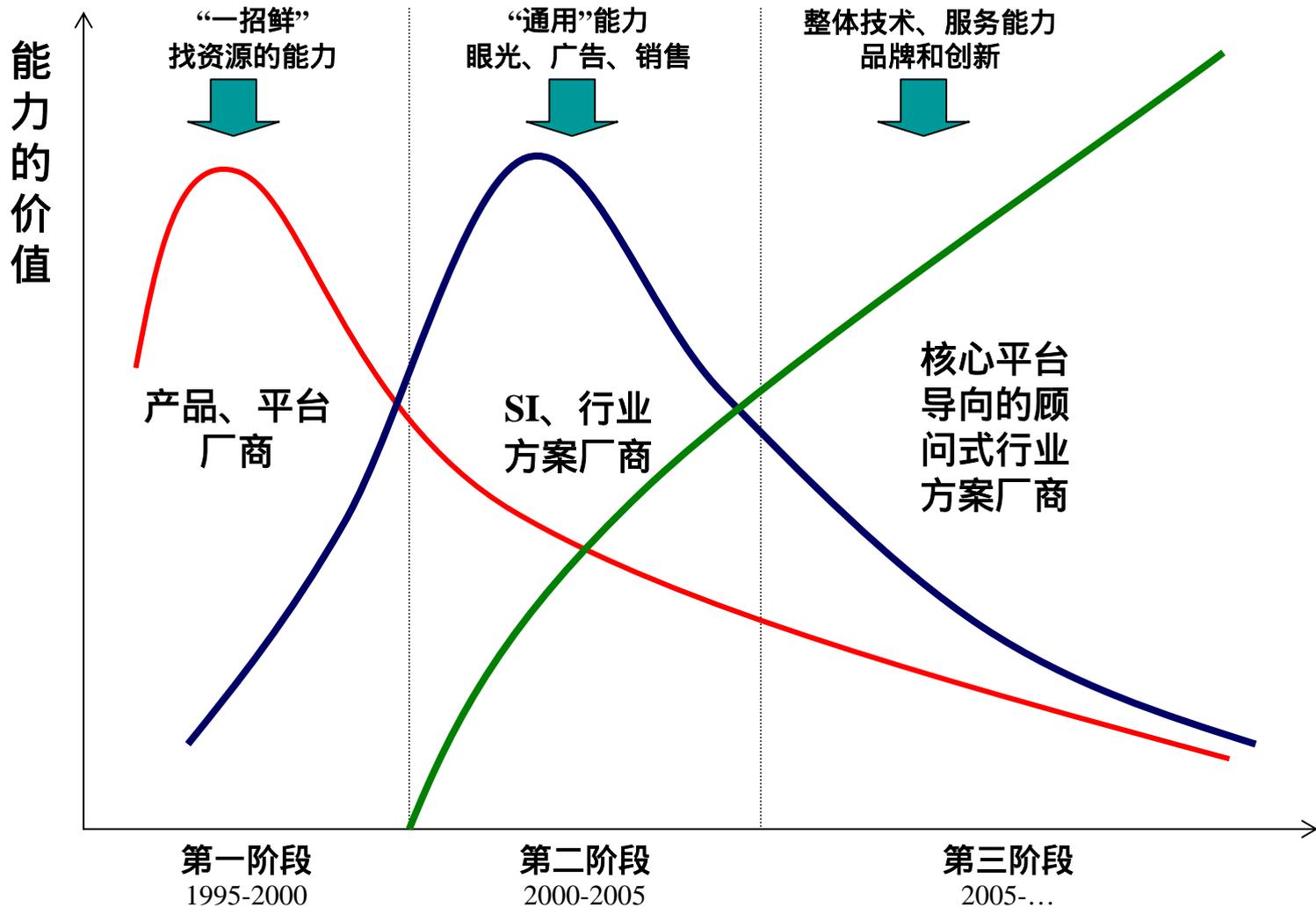


案例分享

商业伙伴形态 Vs. 变革...



市场竞争与商业伙伴能力的演变



因为它们正面临着战略转折点

整体行业方案提供商

核心平台导向的顾问式行业方案：
自主平台+行业深度+顾问式服务

无法适应

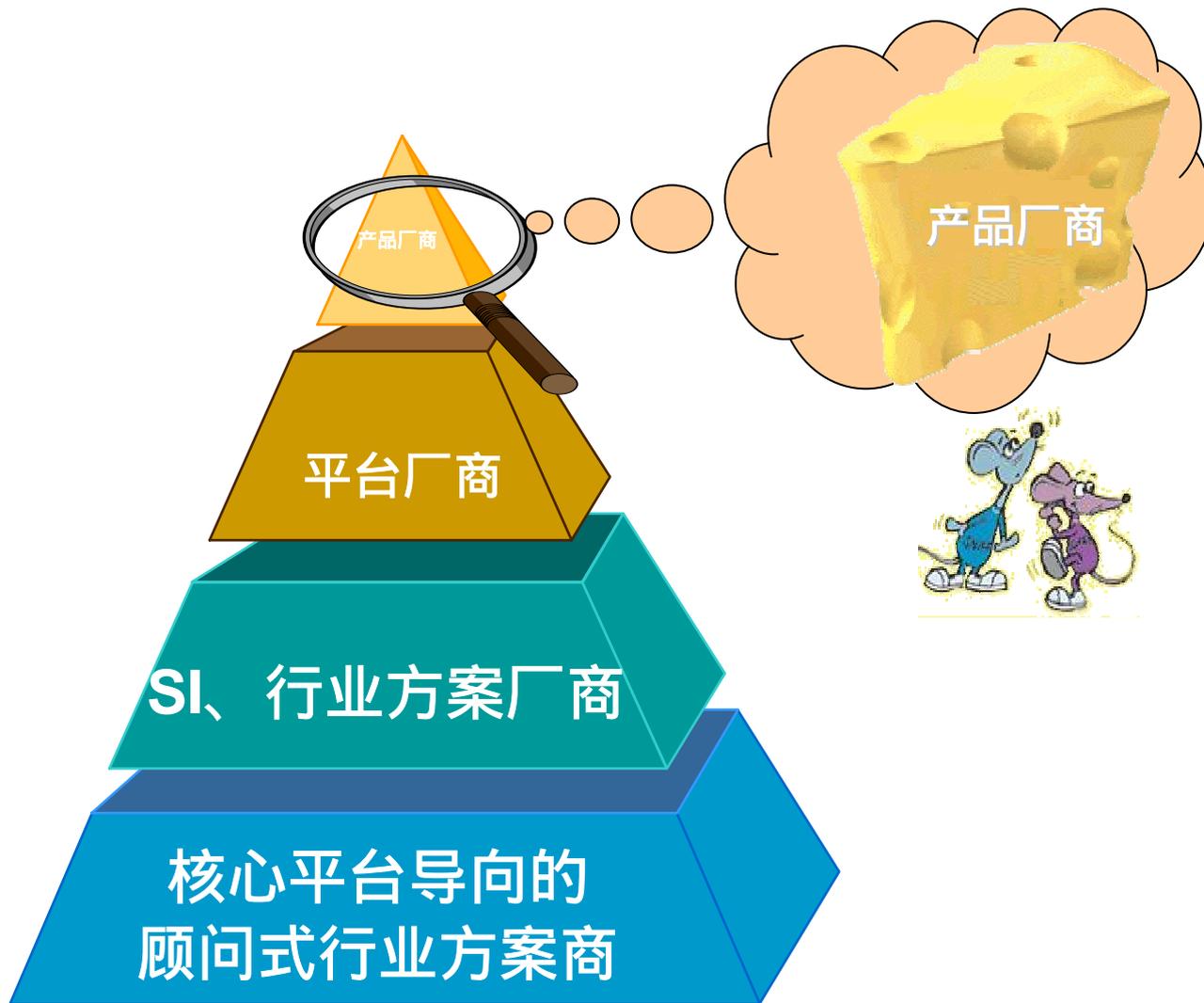
↑
转折点

产品厂商

板卡、一体化板卡、PBX、IPPBX
CTI、IVR、OBS、IFR、LOG、
TTS、ASR、WFM、CRM...

面临战略转折点的原因

- 1) 技术不再是呼叫中心项目成败的核心因素
- 2) 呼叫中心市场竞争日趋激烈
- 3) 中国呼叫中心内外环境成熟和游戏规则的改变
- 4) 企业投资“消费”需求的高度理性
- 5) 客户“服务”意识的提高、需求多元化
- 6)



Agenda



客户最有价值的商业伙伴



恒生使命



案例分享

银行：投资理财60%，信息交换40%，
企业银行50%，电子银行20%，
工农中建交、城商、农信全面合作

证券：交易47%，
投资80%，风控40%

大金融战略

期货：交易系统30%

基金：投资系统92%，
开放式基金81%

保险：投资系统100%

⊕中国金融IT服务第一品牌(NO1)

⊕全球领先的IT服务供应商(Top 10)

恒生在CTI领域



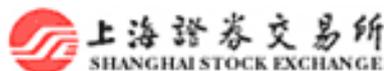
- ▶国内领先的纯IPCC核心平台提供商(面向非金融渠道)
- ▶国内专业的呼叫中心整体行业顾问式解决方案提供商(面向金融)

- 完全自主知识产权的中间件及业务平台
- 国内唯一第四代IPCC核心平台供应商
- 目前已成功部署200+客户，40,000+IVR，10,000+Agent

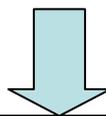


▶核心产品

- HSI PCC™ (HundSun IP Call Center，恒生互联网呼叫中心)，基于软交换的纯IPCC平台产品系列。荣获“07年中国最佳呼叫中心产品”；“市场占有率第一”（28000+线 IPIVR、5000+ IPAgent、60+客户）
- HSUSP(恒生金融统一服务平台)：广泛应用于银行、基金、证券、保险、期货等金融领域呼叫中心业务应用建设

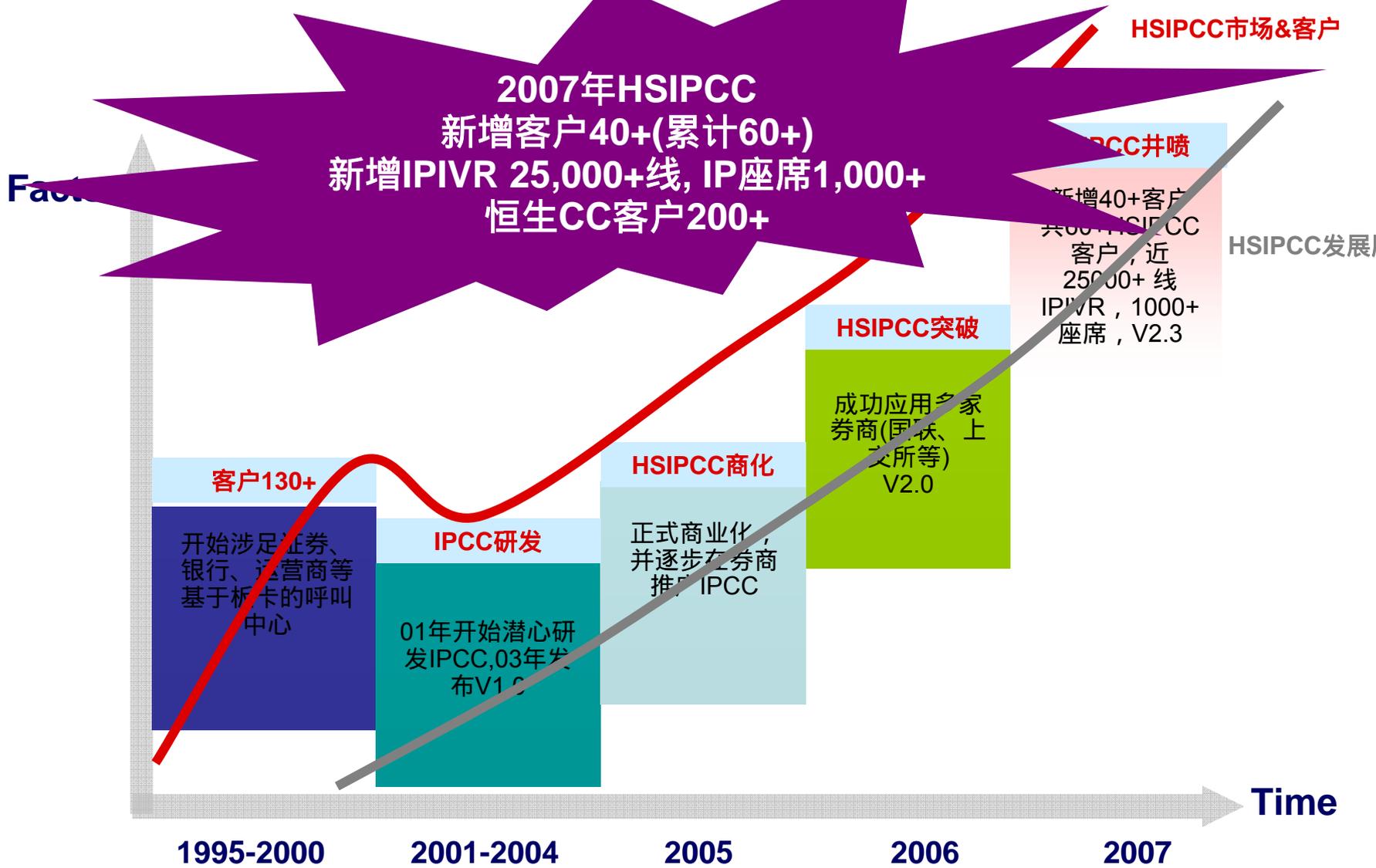


HSIPCCTM



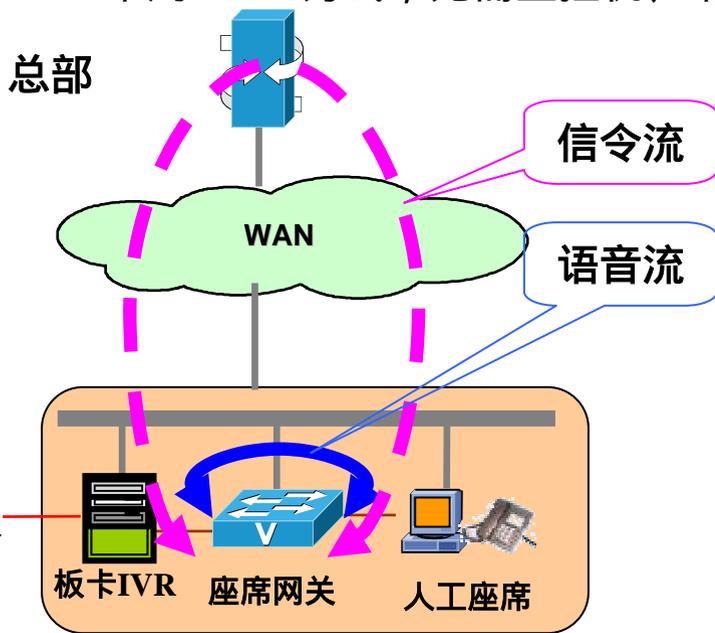
恒生IP呼叫中心

HSIPCC发展历程...

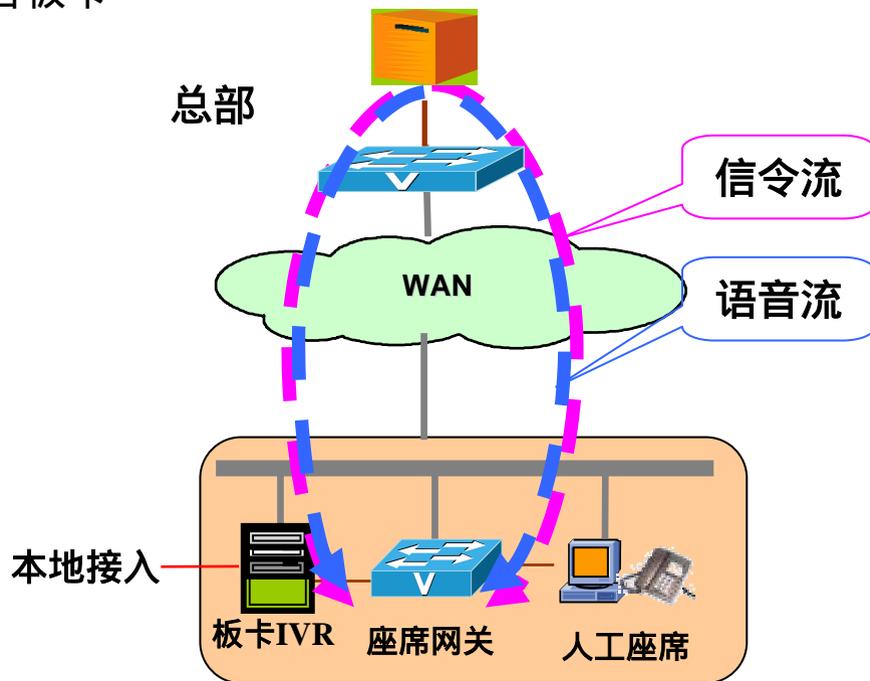


采用业界领先的软交换技术架构

- HSIPCC基于软交换设计，实现了信令流和语音流的分离
 - 非常适合分布式组网
 - 保证最少的带宽占用、最好的语音质量
 - 可以与3G、NGN无缝整合
 - 支持多媒体应用
 - 采用IPIVR方式，无需工控机、语音板卡



HSIPCC 实现方式



PBX+网关 实现方式

HSIPCC的未来发展前景

- HSIPCC与融合通信（UC）发展一脉相承
- 与NGN、3G无缝融合



该系统通过了浙江省科技厅省级技术鉴定，鉴定结论为：

具有自主知识产权，技术含量高，有创新见解，总体技术处于国内同类软件的领先水平。



恒生电子股份有限公司
HSIPCC

中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专业委员会
信息产业部呼叫中心标准指导委员会
客户世界机构 (CCMWorld Group)
二〇〇七年九月

走进恒生

1995年2月公司成立，1997年10月成立股份公司

2003年上海证券交易所上市（股票代码：600570）

中国领先的金融IT服务供应商

- 07年中国十大自主品牌软件企业
- 中国最早获得系统集成一级资质的18家公司之一
- 连续5年位列信息产业部中国软件百强前列
- 全球外包百强（成长之星）—— IAOP 2007
- 国家火炬计划骨干企业

1999年通过ISO9001认证，2007年通过CMMI L4评估

员工1500+人

1995年涉足CTI领域、2000年成立呼叫中心产品总部、2001年研发IPCC



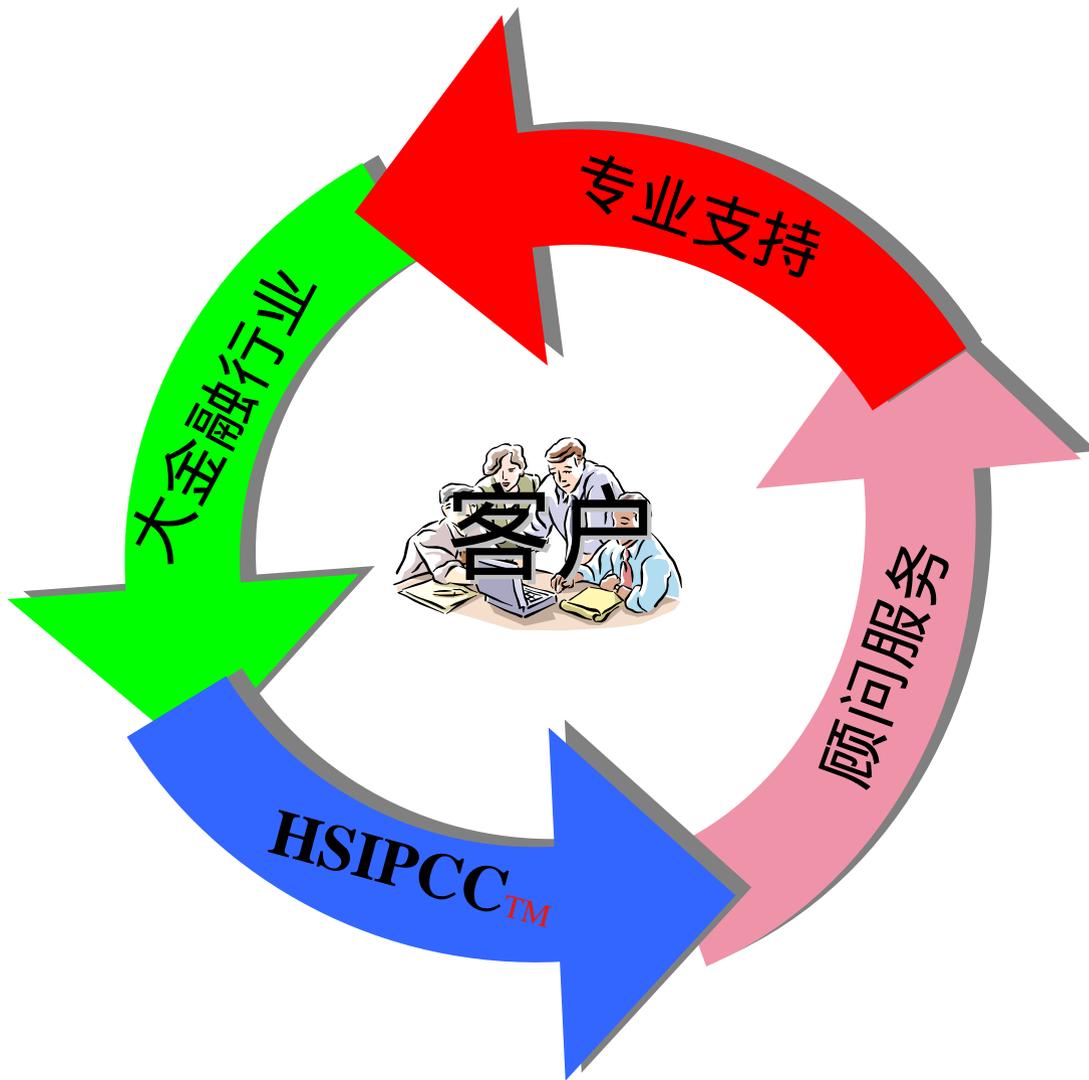


全国28家分支机构

杭州总部



- 2005年 3 月：日本恒生成立（东京）
- 2005年12月：美国恒生成立（马里兰）
- 2008年 1 月：香港恒生成立



Agenda



 客户最有价值的商业伙伴

 恒生使命

 案例分享

● 软硬件平台：

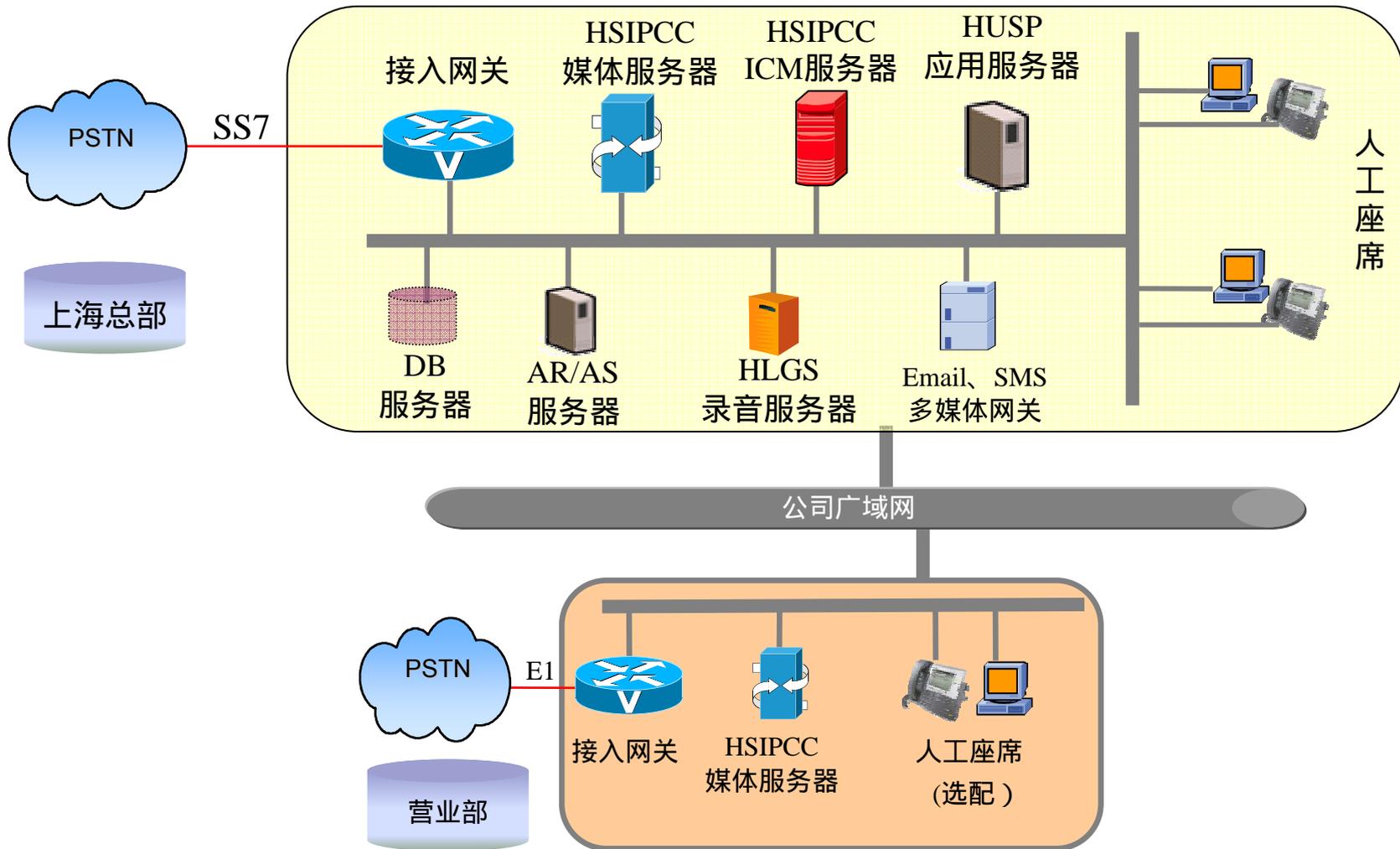
- 语音网关：AudioCodes（61家营业部近5000线）、Cisco（总部近1000线）
- 支撑平台:HSIPCC
- 运营平台: HSUSP恒生证券统一服务平台，B/S

● 系统规模：

- 接入规模：一期中心,32E1(960线)+二期营业部改造,5000线(165E1)
- 座席规模：一期总部50(30+20)Agent、60 FAX、30 OB、SMS、Email；
二期营业部,61Agent

● 特点：

- 利用HSIPCC的分布特性构架全国集中分布式委托交易系统以及集中分布式座席体系。
- 利用HSIPCC的开放性，利用现有板卡资源，构架全国统一版本、统一集中管理的区域中心委托交易体系。二期板卡全部改造成HSIPCC
- 利用HSIPCC的互载互备机制，在总部部署高度安全、稳定的系统架构
- 利用HSIPCC开放性，一个月完成总部HSIPCC对CISCO全套方案替换实施。经受住大话务量考验，系统安全、稳定、可靠。一个月完成HSIPCC营业部改造



提升企业核心竞争力：

选择恒生，选择HSIPCC



Thank you !