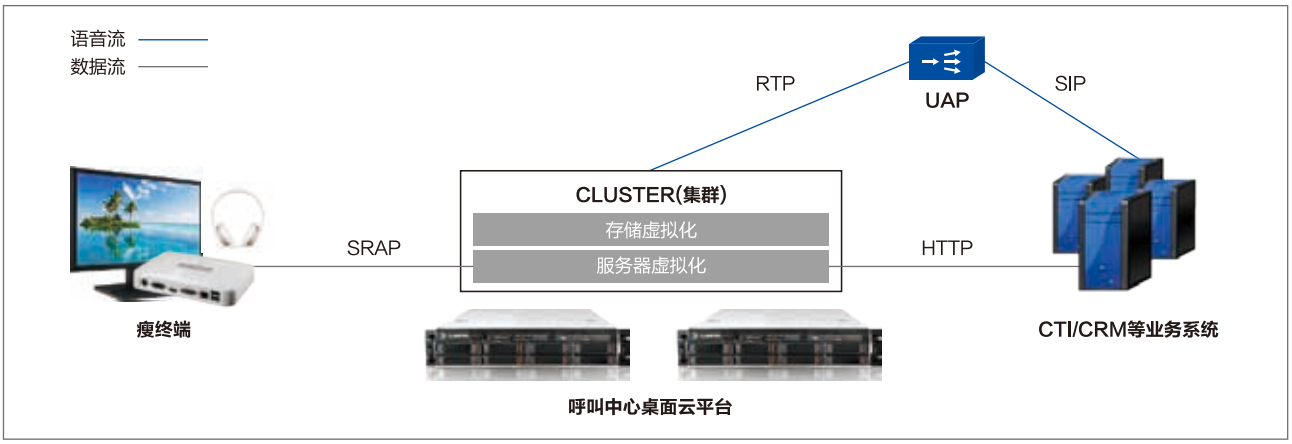
SANGFOR 深信服科技 | 深信服云IT SANGFOR CLOUD

深信服
呼叫中心桌面云解决方案

传统PC在呼叫中心环境下的问题分析

坐席PC管理繁杂	业务数据易泄密	高昂的运营成本	业务扩容麻烦
多人共用一台PC，系统故障率高，影响服务质量。每台PC单独维护，工作量极大。	坐席人员会接触到核心的客户信息，他们流动频繁，容易导致数据泄密。	24小时不停机运行，寿命变短，维修和更新成本高，而且长期开机会消耗大量电力成本。	当坐席业务面临扩容/变更时，传统PC上线时间较长，效率低下，难以灵活应对这类业务需求。

基于桌面云的呼叫中心解决方案



本方案将座席业务软件（如CRM、即时通讯等）迁移到服务器上，瘦终端通过SRAP连接虚拟桌面完成语音呼叫和业务处理，支持2种VOIP应用模式，如下表：

软电话模式	VOIP软终端和话务前台界面部署在虚拟机上（如上图），利用SRAP实现双向语音传送，支持主流的软电话，如avaya、cisco、zte等。
硬电话模式	在工位上单独摆放一台VOIP硬件电话，此时桌面云只需部署CRM、office等业务软件，无需处理语音数据。

业务价值

管理方便	安全保障	降低成本	业务灵活
只需要维护不同呼叫业务组的标准镜像，工作量降低80%。	数据不落地，座员人员只能读取和编辑文件，不能随意取走。	桌面云具有节能优势和更长的生命周期，TCO节省40%。	扩容或变更时，只需增加服务器和更新模板即可完成。

技术优势

01 媲美PC的呼叫体验

- SRAP双向语音优化，实现高质量的语音传输
- 流缓存、数据削减等技术打造流畅的桌面体验

02 稳定可靠的座席业务

- 采用集群、多副本、网络聚合等技术实现高可用
- 深度融合架构，确保桌面和语音传输的稳定性

03 灵活可控的安全性

- 多重认证，避免不同级别座席人员的越权访问行为
- USB黑白名单为外设设置放通、禁止、单向拷贝等不同策略

04 适配业务的可扩展性

- 业务扩张或新增座席时，只需增加相应数量的桌面云一体机，即可轻松实现桌面扩容

成功案例

整体情况

市场表现

成功交付超过**75万台**云终端

上千规模的大型案例超**100个**

其他案例（部分）

远梦家纺	如风达快递	凯兰航空	世纪诚泰电子商务
百帮创业服务中心	创昆信息咨询	北京燃气集团	北京智课教育
中正国瑞商银	佳音英语	差旅天下	金广诚投资咨询
华糖传媒	河南投资集团	盈富置业	睿翅电子商务

（★以上排名不分先后）

SANGFOR
深信服科技

追逐梦想 永攀高峰

深圳市南山区学苑大道1001号南山智园A1栋
售前咨询：400-806-6868　售后服务：400-630-6430
www.sangfor.com.cn

深信服官方微信　深信服移动官网