



# 迅时智慧通信 客户案例集

NEW ROCK INTELLIGENT COMMUNICATION  
CUSTOMER REFERENCE

覆盖8大行业的精选客户案例集  
直观了解智慧通信解决方案全景



微信公众号

上海迅时通信设备有限公司  
New Rock Technologies, Inc.

- 021-61202700/52217917
- [www.newrocktech.com](http://www.newrocktech.com)
- [market@newrocktech.com](mailto:market@newrocktech.com)
- 上海市徐汇区平福路188号1号楼5楼B座

# 智慧通信及云服务数字化解决方案提供商

## 公司简介

上海迅时通信设备有限公司（New Rock Technologies, Inc.）（以下简称“迅时”），是智慧通信及云服务数字化解决方案提供商。迅时以成就客户数字化转型，构建全场景智慧沟通为使命。弘扬匠人精神，深耕产品研发，利用创新基因和研发能力优势，为广大电信运营商、政府、企业等客户提供面向未来的智慧通信产品和服务，致力于打造沟通无界的美好未来。

迅时秉持“创新、标准、服务、实效”的核心价值观。从创建之初就以多项创新技术，跻身于行业前端。创新，已经注入到了迅时的品牌基因之中。以匠人之心，打造行业标准，技术标准、服务标准。以技术为本、以客户需求为本，长期为客户提供一体化、个性化的优质服务，满足客户所需，超越客户期待。18年间，迅时专注于企业级市场，满足企业客户、行业客户、集团客户、小微客户等不同需求，用可靠的产品和专业的服务成就客户数字化转型。

## 品牌愿景

打造沟通无界的美好未来

## 品牌使命

成就客户数字化转型，构建全场景智慧沟通

## 品牌核心价值观

创新、标准、服务、实效

## 发展历程

迅时于2003年7月在中国上海市浦东新区张江高科技园区注册成立，自成立以来，始终以产品研发为核心，保持研发技术人员占公司比例50%、研发经费投入占公司销售额25%，并从技术和服务上不断创新，沉淀技术积累。使迅时具备涵盖用户终端、接入终端、本地核心层、云端平台层的完整产品线和丰富的实践经验。

迅时在国内建立了以上海总部为中心，北京、广州、深圳、山东、武汉、成都等六个分公司或办事处覆盖全国的服务体系，为客户提供完善的售前咨询、售后服务。同时积极拓展海外销售市场在美国、中东、泰国、马来西亚、印度尼西亚、菲律宾等国家和地区与当地经销商一起为客户提供产品和服务，产品远销东南亚、欧洲、美洲、中东、非洲等80多个国家。并在海内外拥有600多家活跃的渠道合作伙伴，包括华为、中兴、科大讯飞、烽火等。

迅时客户包括海内外电信运营商、系统集成商、分销商、应用软件开发商，覆盖政企办公、酒店、金融、物流、电力等行业和领域。

## 荣誉资质



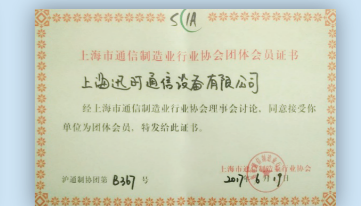
高新技术企业证书



5G创新发展联盟证书



软件企业认定证书



上海市通信协会会员单位



信创工委会会员单位



增值电信业务经营许可证



ISO9001质量体系认证



华为IMS认证

# 目 录

## 产品介绍

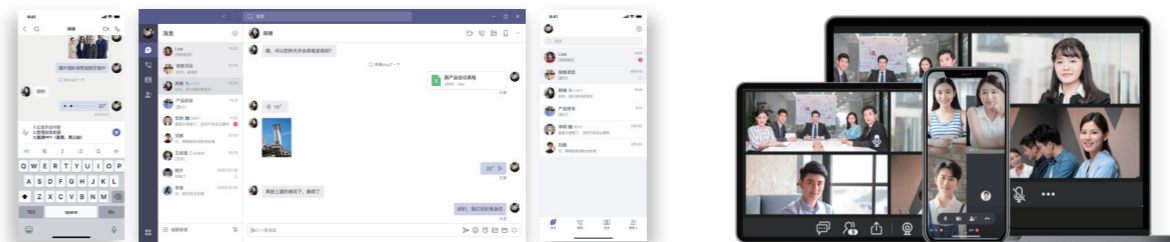
NewLync企业协作沟通平台	P01
OM系列IP-PBX	P03
MX系列语音网关	P04
NRP系列IP电话	P05
录音系列产品	P06
酒店系列产品	P07
UMS和组网管理系统	P08
话务台产品	P09
SBC、OM-Meeting	P10
防雷配线架	P11

## 案例分享

创新案例-跑腿机器人	P12
创新案例-车联网	P13
创新案例-酒店虚拟前台	P14
创新案例-语音实时质检	P15
政府行业-徐汇区税务局	P16
事业单位-第十届花博会	P18
酒店行业-宁波杭州湾铂派酒店	P20
金融行业-徐汇区税务局	P22
能源行业-浙江正泰新能源	P24
集团企业-雪松控股集团	P26
金融行业-徐汇区税务局	P28
军队武警-某省武警	P30

## NewLync 企业协作沟通平台

NewLync是迅时潜心研发打造的为用户提供一站式协作沟通、融合通信、高清音视频会议的企业协作沟通融合平台，致力于为企业打造更安全、高效的全新沟通方式，助力企业实现协作沟通的数字化转型。



- 无忧安装 - 全平台使用，只需手机号码进行短信验证即可完成注册登录，不主动获取您的通讯录权限
- 轻巧易用 - 专注于回归沟通本质，轻量化且易于上手
- 安全可靠 - 使用多种加解密算法的安全策略，只为保障企业隐私和数据安全
- 持续稳定 - 采用先进架构设计，施以多项优化手段，保障通信连接稳定、可靠
- 公平定价 - 提供阶梯式价格规则，企业可根据自身使用情况按需选择
- 融合互通 - 多终端接入能力+接入迅时IPPBX设备、建立企业一站式融合通信平台

### 多种沟通方式



### 多样协作功能



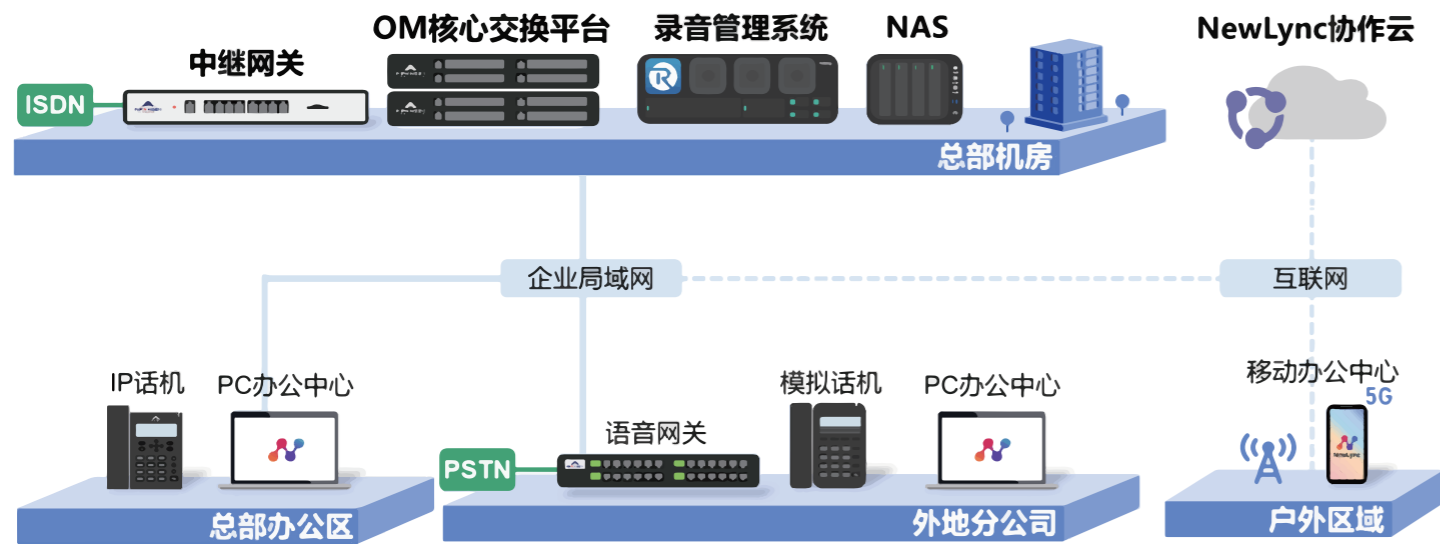
### 服务保障



### 全平台支持



## NewLync+OM部署示例（公有云）



### 移动办公中心

实时协作沟通，不受地点距离限制，适用于销售、采购、BD、巡店督导、软硬件实施工程师等经常出差或不在办公室的人员。

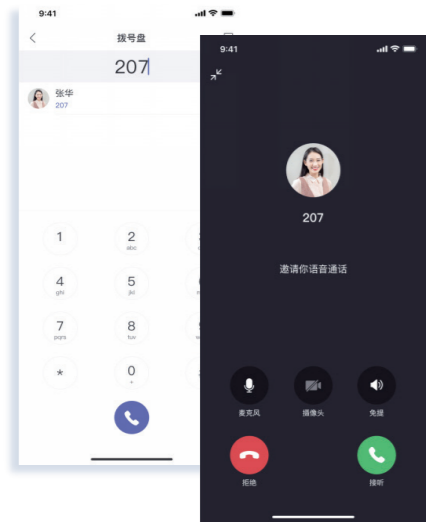
**实时协作：**点对点或群组的即时消息、富文本、文件传输，快速沟通

**一号多机：**座机与手机联动，来电同振，可从手机端直接接起通话

**移动座机：**支持输入分机号码或通过会话/通讯录页面快速发起拨打分机请求、支持通过会话/通讯录页面一键拨打同事手机，呼出均通过公司线路拨出

**替代座机：**新增人员或办公地点时可不购置座机，设置NewLync账号为分机号码，极大方便企业在“后疫情时代”开展移动办公和居家办公

**音视频会议：**支持多种设备间的音视频会议接入



### PC办公中心

搭配耳机使用可直接从电脑端接听来电和发起呼叫，适用于电话销售、技术支持服务、人工客户服务等岗位。

**实时协作：**点对点或群组的即时消息、富文本、文件传输，快速沟通

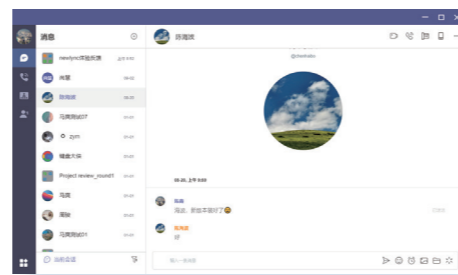
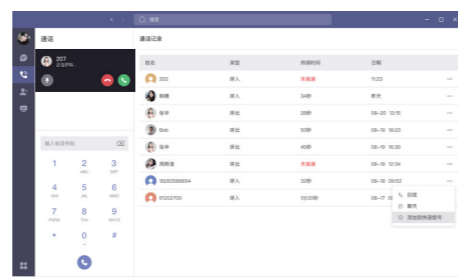
**快速拨号：**将联系人添加到快速拨号列表后可实现一键点击呼出的操作

**一号多机：**座机与PC联动，来电同振，可从PC端直接接起通话

**通话记录：**完整展现所有通话记录、详细通话信息，并支持快速聊天、添加联系人到快速拨号、点击回拨

**替代座机：**新增人员或办公地点时可不购置座机，设置NewLync账号为分机号码，极大方便企业在“后疫情时代”开展移动办公和居家办公

**音视频会议：**支持多种设备间的音视频会议接入



## OM系列IP电话交换机（IP-PBX）

OM系列IP电话交换机是高度集成的新一代融合通信平台。在满足电话办公的同时，融合视频、传真、会议、录音、移动分机、呼叫中心等功能。单台IP电话交换机支持20-8000分机，通过分布组网可达数万分机，满足各类规模企业、政府机构的电话部署需求。

### 丰富的业务和接口能力

- 融合语音、视频、传真、会议、录音、移动分机、呼叫中心等业务
- 通过模拟中继PSTN、数字中继ISDN、SIP中继（含IMS）等方式接入运营商电话线路
- 支持模拟话机、IP话机、电脑/手机分机、视频话机、传真机等多种终端接入
- 支持与第三方应用系统对接和基于API接口的二次开发

### 部署灵活，维护简单

- 基于IP网络进行单点/多点电话部署，降低布线 and 施工成本，缩短部署时间
- 支持设备统一管理，集中运维，批量部署，有效减少维护工作量
- 图形化网页配置界面，操作简单

### 高可靠，易扩展

- 支持双机热备、电源/网口冗余、断电断网逃生等高可靠性机制
- 通过设备级联或license授权等方式实现平滑扩容





## MX系列语音网关

MX系列语音网关是连接传统语音和IP语音的桥梁。可通过网络连接运营商SIP/IMS平台或企业各类IP语音通信平台，也可通过模拟接口连接运营商传统电话线路，以及用户侧的程控电话交换机/普通话机/传真机，帮助企业实现办公电话从模拟到IP语音的转换。

- 模拟语音网关：通过2-96个FXS/FXO接口接入运营商模拟中继PSTN或传统通信终端和设备；最大96个SIP/IMS中继账号注册

- 数字中继网关：通过1/2/4个E1/T1接口接入运营商数字中继30B+D或传统30B+D设备；最大512个SIP/IMS中继账号注册

标准SIP/IMS/MGCP协议，兼容各类IP语音通信平台

包括：运营商SIP/IMS平台、IP电话交换机(IP-PBX)、软交换系统等。

提供灵活、高效、安全、可靠的语音接入

- 全并发呼叫处理能力
- 支持主备冗余、电源/网口冗余、断电断网逃生等高可靠性机制
- 访问白名单、防暴力破解、静态/动态防御、TLS/SRTP加密等安全策略
- 500条路由和号码转换规则

简单易用易维护

- 支持设备统一管理，集中运维，批量部署，有效减少维护工作量
- 图形化网页配置界面，操作简单

## NRP系列IP话机

迅时NRP系列IP话机包含基本款黑白点阵屏话机、彩屏话机、视频话机、WiFi话机、话务台专用话机等全系列产品，满足不同办公需求覆盖日常办公的全场景。NRP系列IP话机与OM系列IP-PBX配套使用，支持单台话机的即插即用和多台话机自动批量部署，可快速完成安装部署，有效提高实施效率。



标准协议



即插即用



高清语音



多个账号



POE供电



智能电话簿

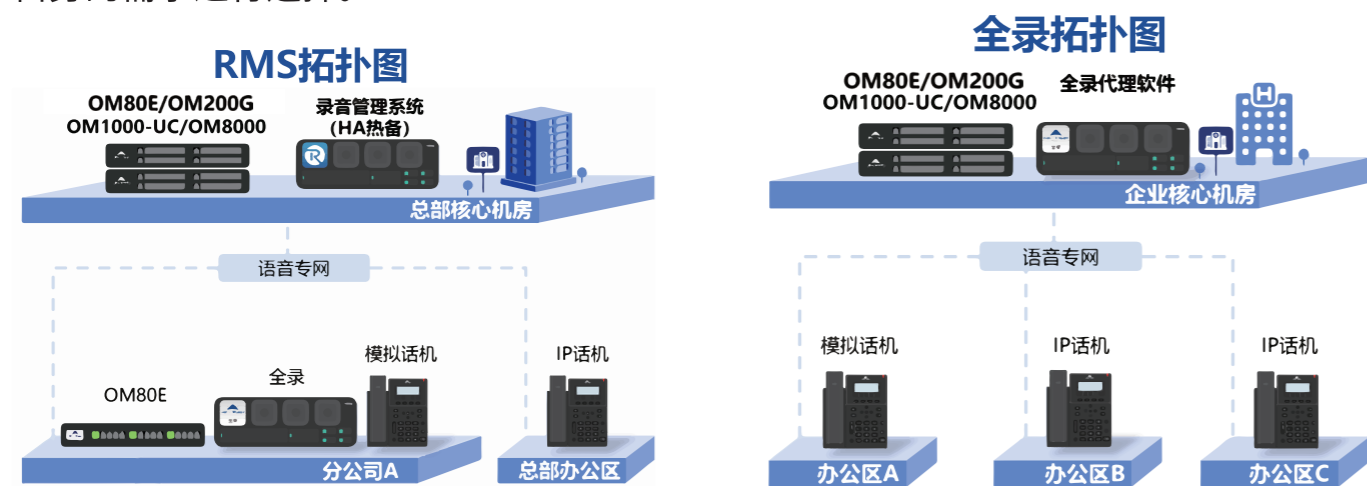


配置简单

	基本款话机		彩屏话机		视频话机			WiFi话机	话务台专用
类别	NRP1202/P	NRP2002/P	NRP2013/P	NRP1212G/P	NRP1500G/P	NRP1600/P	NRP1610G/P	NRP2000/W	NRP1542GP
显示屏	黑白点阵屏	黑白点阵屏	2.4英寸彩屏	2.8英寸彩屏	5英寸彩屏	7英寸触摸彩屏	7英寸触摸彩屏	黑白点阵屏	4.3英寸彩屏
网口	千兆×2	千兆×2	千兆×2	千兆×2	千兆×2	千兆×2	千兆×2	千兆×2	千兆×2
PoE供电	√	√	√	√	√	√	√	×	√
WiFi SIP	×	×	×	×	×	×	√	√	×
视频	×	×	×	×	√	√	√	×	×
账号	2	6	6	6	20	6	20	1	20
可编程按键	2	2	3	4	60	140	112	11	106
迅时网管系统	√	√	√	√	√	×	√	×	×
安装方式	桌面/壁挂	桌面	桌面/壁挂	桌面/壁挂	桌面	桌面	桌面	桌面/壁挂	桌面

## 录音系列产品

迅时录音产品包含全录代理软件（简称：全录）和录音管理系统（简称：RMS），可对迅时OM系列IP-PBX和MX系列语音网关产生的电话录音进行收集、存储、查询、回放和管理。提供基础版和专业版的录音管理服务，满足企业对于录音的不同需求，适用于大中型企业、呼叫中心、连锁型企业及其分支的多种录音需求场合，企业可根据自身的需求进行选择。



类别	全录代理软件	录音管理系统
最大同时接收录音数	300	600
最大集中管理录音设备数	50	300
最大容量	200万条录音	> 500万条录音
存储方式	服务器	服务器
使用场景	基础版录音管理	专业级录音管理（双主录音）
管理权限	多级权限管理（组织架构+账户管理）	多级权限管理
语言	中文/英文	中文简体/繁体/英文
推荐安装系统	Windows10/Windows 2012server 64位及以上	Windows 2008 server R2 64位及以上
数据库	—	Microsoft SQLServer 2008及以上
主要功能	查询与回放：提供 9 维度查询，包括号码、时段、时长、部门、标签、评分等；录音点击回放，显示播放次数。 统计与分析：自带日报、月报、年报、部门报表，也可自定义报表，对电话录音数据图形化显示，支持报表导出。 安全与加密：通过录音文件加密存储，将回放限制在管理系统内，最大限度保障数据安全。 角色与权限：支持自定义系统角色，为不同角色赋予不同权限，实现多级控制。 监控与备份：服务器状态实时监控，记录操作痕迹，提供界面/邮件告警，多种策略备份录音。	

## 酒店管理系统对接中间件（PMSI）

迅时酒店管理系统对接中间件（PMSI）实现OM系列IP-PBX与第三方酒店管理系统的灵活对接，完成话单、叫醒、入住/退房、通话权限、免打扰等多项酒店业务。PMSI设置灵活，与第三方酒管软件对接时无需IT进行软件开发，有效降低投入成本，提高安装效率。



主要功能：1.接收PMS发出的配置指令，转换后发给OM API接口进行功能设置（可设置叫醒服务、分机权限、免打扰，分机显示名称等功能），并将设置结果反馈给PMS；

2.可将多台OM与一套PMS连接

对接软件：中软、西软、千里马、绿云、Fidelio、Opera等

推荐安装系统：Windows 10 X64位 Windows 2008 serverX64位及以上

## 经济型酒店管理系统（PMS）

迅时经济型酒店管理系统（PMS）搭配OM系列IP-PBX使用，为经济型酒店（<200人）提供酒店管理、计费功能、话务管理等便捷的业务管理工具。



酒店业务：入住/退房、房态、叫醒/团队叫醒、电话权限设置

计费功能：费率设置、通话详单、账单、统计报表

话务台功能：签入/签出、点击拨号、来电弹屏/音乐提示、转接、保持/恢复、呼叫寄存/取回、来电排队、置忙、夜服、含5个话务台坐席

## 设备统一管理系统UMS

迅时设备统一管理系统（Unified Management System，简称UMS或UMS网管），支持对迅时OM系列IP-PBX、MX系列语音网关和部分NRP系列IP话机进行统一管理和远程运维。支持运维大屏显示，实时监控设备运行状态、批量配置设备、批量升级设备。有效帮助各类运营商、大中型集成项目、授权分销商实现智简设备管理，降低运维成本，提高运维效率。



### 主要功能:

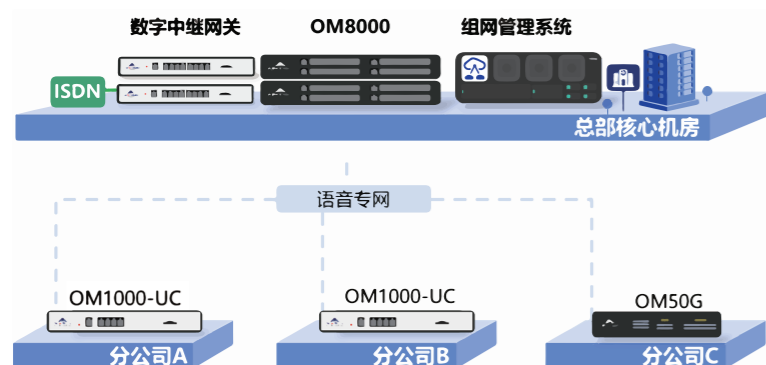
BS架构，无需安装客户端软件  
对设备进行远程集中配置管理  
自动批量配置文件下发  
自动备份：参数备份、配置备份、日志备份  
高效升级：手动升级、自动升级、定时升级  
多级管理：按用户来规定操作权限和设备管理范围  
实时监控告警：支持邮件、微信、电话告警通知  
支持专网部署和公网部署  
支持运维大屏显示

### 可管理设备:

MX设备型号：HX4G，MX8G，MX60E，MX120G，MX100G-S，OM1000-TE  
OM设备型号：OM20G，OM50G，OM80E，OM200G，OM1000-UC，LS50G，OM8000  
NRP系列IP话机：NRP1202/P、NRP2002/P、NRP2013/P、NRP1212G/P、NRP1500G/P、NRP1610G/P  
最大集中管理设备数：10000台  
操作系统：CentOS 7.x Linux 64位操作系统

## 组网管理系统

迅时组网管理系统用于解决大型分布式组网配置复杂、维护困难的难题，满足迅时OM系列IP-PBX在超大型组网项目集中管理的需求，提高组网效率、降低维护成本。适用于行政部门、公检法、银行等多级政府机构；电气、能源、制造业等分公司办事处多的大型集团组网，语音专网统一集中管理。



### 主要功能:

全网用户号码自动同步、呼叫路由统一管理、主被叫号码智能匹配、主备冗余  
全网最大OM系列IP-PBX组网数：1000  
最大用户数10万用户  
操作系统：CentOS 7.x Linux 64位操作系统

## 企业版话务台

迅时企业版话务台系统是一款专业话务处理应用软件，配合迅时OM系列产品使用。满足企业总机、酒店前台对电话的转接、状态监控等要求，为操作人员提供快捷高效的操作平台，营造一个高效率的工作环境。



### 主要功能:

业务丰富: 坐席功能，通讯录，分机状态监控等多种功能  
操作灵活: 多种快捷热键，支持自定义  
协同办公: 分机状态实时呈现，提升操作效率  
呼叫提示、呼叫排队、分机权限、来电弹屏、音乐提示、代接、转接、夜服等  
最高支持分机数：8000

## 部队话务台

迅时部队话务台系统是一款服务于武警部队的专业话务处理系统，由服务端、客户端软件、话务员专用话机组成，配合迅时OM系列产品使用。最大同时处理8路来电，一键拨号，全键盘操作、多种组合方式的快捷键自定义，多级组织架构、备忘录、来电音乐等丰富功能。满足武警部队话务员操作习惯，方便话务员日常工作。操作界面简洁美观，智能搜索功能，可以按拼音首字母、汉字以及电话号码进行搜索，可快速搜索到联系人进行咨询转接，使指令快速传达。可自定义话务组及来电规则方便设置首长一号台、普通坐席及夜服模式。满足武警部队对电话的快速转接、状态监控等要求，为话务员提供快捷高效的操作平台，营造一个高效率的工作环境。



### 主要功能:

业务丰富: 坐席功能，通讯录，分机状态监控等多种功能  
操作快捷: 全键盘操作符合话务员操作习惯，多种热键组合支持自定义  
智能查询: 通讯录搜索可通过拼音首字母、汉字、电话号码进行快速查找  
详情记录: 详细的通话记录，方便话务员查询通话情况  
最高支持分机数：8000

## 会话边界控制器 (SBC)

会话边界控制器是迅时为实时IP语音通信量身打造，用于跨接不同IP域内的IP语音话务，实现异地IP会话的互通和流量汇聚，提供网络安全保障。通常部署在语音服务供应商网络的边缘（软交换平台和语音接入网关之间），或部署在企业网络出口。它可以方便、安全地将企业异地分支机构的IP会话通过VPN或互联网接入到企业内网中的融合通信服务器，也可以将部署在企业内网中的融合通信服务器连接到运营商的IP通信业务网。

语音防火墙，保护核心设备：

拓扑隐藏，防止IP语音核心设备受到攻击

黑名单/白名单、静态/动态防御

防止非法入侵

防DOS/DDoS 攻击，防媒体流攻击

NAT穿透，满足电话组网、外网终端注册需求：

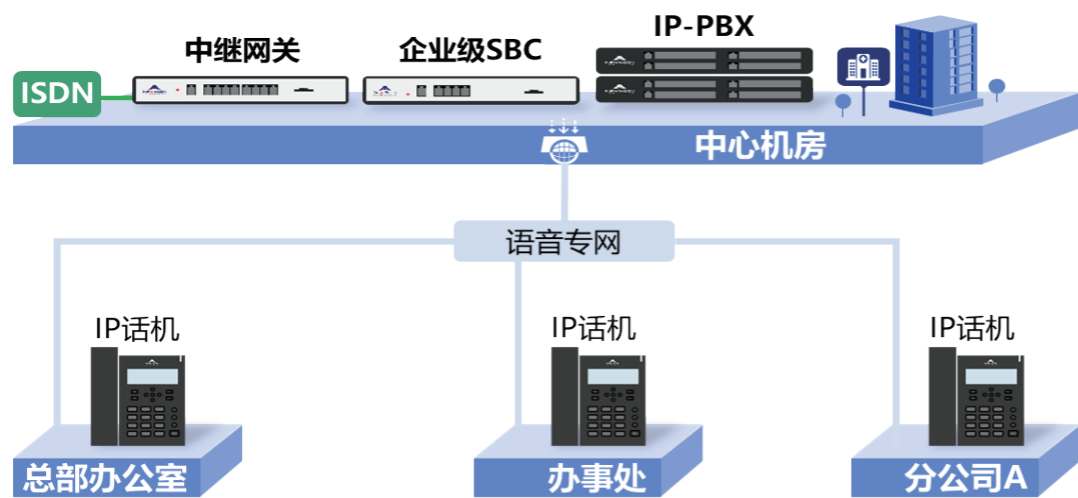
跨接与汇聚不同IP网络

支持VoIP协议端口变换

支持语音代理，实现语音、视频媒体包转发

媒体流及信令加密传输（TLS/SRTP）

最大支持3000个用户注册、600路语音并发



## 电话会议系统 (OM-Meeting)

通过IP网络对接OM系列IP-PBX，实现固定式、预约式、即时式三种内外部电话会议。

参会模式：主动呼入、系统自动召集、主持人手动召集

类别	OM-Meeting PE	OM-Meeting SE
会议室数量	10个	2个
最大与会方数	64/96/128方	32方
10/100/1000Mbps自适应网口	6个	4个
会议功能	静音/取消静音、会议室锁定/解除、邀请/请出与会人员、与会人员状态、音量调节、背景音乐、录音开始、关闭、会议录音、会议报告	

## PT系列防雷配线架

PT系列防雷配线架为OM系列IP-PBX和MX系列语音网关提供RJ45网口到RJ11电话口的转换，及一级防雷保护。标准接口，安装连线简单。传输性能稳定可靠，插入损耗低。

类别	PT2400	PT4800
RJ45接口数量	6	12
RJ11接口数量	24	48
工作电压	≤184V	≤184V
直流动作电压	230V(±20%)	230V(±20%)
脉冲击穿电压	< 600V @ 1000V/uS	< 600V @ 1000V/uS
最大放电电流	250A @ 10/700uS	250A @ 10/700uS
雷击试验严酷度等级*	3.5kV @ 10/700uS	6.0kV @ 10/700uS
插入损耗	0Ω, < 1.5pF	< 12Ω, < 1.5pF
尺寸(高×宽×深)	43×480×46mm	43×480×115mm
重量	0.64kg	1.03kg
工作温度	-40 ~ 90°C	-40 ~ 85°C

## 迅时产品全景图

核心交换平台 (IP-PBX)

**OM20G**

24用户 24并发

**OM50G**

62用户 30并发

**OM80E**

216用户 90并发

**OM200G**

496用户 120并发

**OM1000-UC**

1000用户 200并发

**OM8000**

8000用户 800并发

配套硬件

模拟网关

2-96 FXS/FXO接口

数字中继网关

1/2/4 T1/E1, SIP-ISDN

企业级SBC

3000个用户注册

电话会议系统

128方电话会议

用户终端

入门型话机

彩屏话机

视频话机

WiFi话机

话务台话机

NewLync  
协作沟通平台

设备统一  
管理系统

录音管理系统

全录  
全录录音  
代理软件

话务台系统

依好  
电脑坐席软件

PMSI  
酒店管理系统  
中间件



# 无接触送物服务！ 迅时助力酒店跑腿机器人 打造全新的智能酒店体验

## 背景介绍

受益于信息技术和人工智能的迅猛发展以及国家的大力支持，我国服务机器人的市场规模快速扩大。2017年，我国服务机器人销量达183.34万台，市场规模约为12.8亿美元，2018到2020年，随着新兴应用场景机器人的快速发展，我国服务机器人市场规模有望突破40亿美元。服务机器人数量呈爆发式增长，酒店行业开始雇佣“酒店跑腿机器人”成为其一份子。

## 业务挑战

酒店跑腿机器人在运送外卖快递、客需商品、餐食饮品时需要电话通知客房其所需物品已经送到并告知取货码取货，过程中需机器人与酒店现有通信系统对接，按照指令完成任务。

## 解决方案

### 云端

· 部署迅时设备统一管理系统（UMS）与机器人业务平台对接，对酒店跑腿机器人下达指令；同时对系统内的迅时设备进行集中远程运维，实时监控设备运行情况。

### 酒店机房

· 部署一台IP-PBX OM50G与酒店现有通信系统通过模拟线连接。

### 机器人

· 机器人通过酒店Wi-Fi或者5G与机器人业务平台连接，物品送达时通过客房电话通知客户取货。



## 方案特点

### 降低成本，提高效率

跑腿机器人让酒店员工免于简单重复的送物工作，使员工有更多精力投入打扫客房等工作中，降低人工成本，提高效率。迅时设备统一管理系统对系统内的设备运行情况进行实时监控，及时排查故障，有效降低后期运维成本。

### 减少接触，降低风险

跑腿机器人送物过程中没有人员接触，可有效降低“新冠”等传染病的感染概率。

### 改善服务体验，提升酒店形象

跑腿机器人通过客房电话通知客户取货时可进行中英双语播报等智能服务，改善服务体验，提升酒店形象。

# 车-人-路智能交互！ 迅时助力电信天翼车联网 平台构建智慧交通体系

## 背景介绍

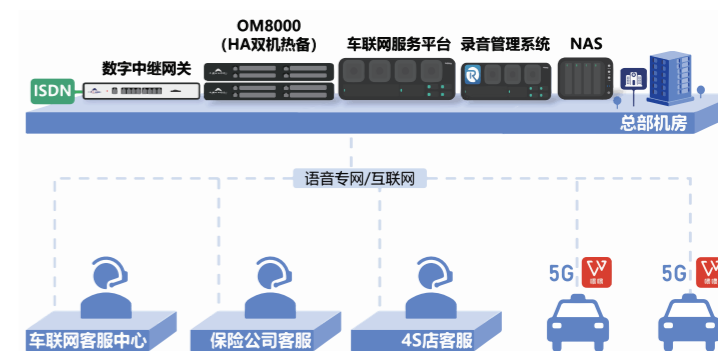
截止2020年4月，当前中国汽车保有量大约2.6亿辆，千人汽车保有量从不到10辆暴增到180多辆。中国车联网市场规模保持高速增长速度，由于2020年5G技术的推广应用、V2X技术发展、用户增值付费提升等因素，市场迎来爆发式增长，增速超过60%。预计2025年之前，联网汽车渗透率将不断提升，用户对车联网功能的付费意愿也将提高，2019年，中国车联网行业市场规模为1074亿元。

## 解决方案

**总部机房：**部署一套支持双机热备的OM8000作为核心平台，通过API接口与车联网服务平台对接。部署一套录音管理系统对通话进行实时录音，并保存于NAS服务器中。

**汽车：**车载终端通过4G网络注册到OM8000上  
**各客服中心：**车联网、4S店、保险公司客服电话注册到OM8000上，完成语音通话需求。

- 车辆发生故障或交通事故时，车主通过车载终端联系车联网客服中心。车联网客服中心接到车辆求救电话后根据车主需求主动推送附近最近的4S店或保险公司电话给到车主。
- 车主根据需求确定是否拨打4S或保险公司电话，确定拨打后通过车载喂喂终端拨打指定被叫号码。4S店/保险公司客户中心接到车辆求救电话后，完成通话并记录相关内容。
- 汽车4S店或者保险公司有问题需要和车主确认时，直接拨打车联网服务电话，车联网客服根据汽车4S店或者保险公司提供的车主ID把电话转接到对应的车载后视镜终端；车载后视镜终端收到电话后接通电话。



## 方案特点

### 快速求助，精准救援

车主一键电话求救，电话精确送到就近的汽车4S店或保险公司，快速实现救援。

### 平台监管，防止骚扰

呼入电话必须通过平台认证，非认证的电话无法接通，防止车主被骚扰

### 专业录音管理，查找调阅方便

迅时录音管理系统对车载终端的呼出和呼入电话进行实时录音，完整记录整个通话过程，专业级录音管理，后续调阅查询管理方便，快速查找调阅录音文件进行确认。

# 省时、省力、省心！ 智慧酒店虚拟前台 自动完成业务处理

## 背景介绍

前台是客人对酒店的第一印象和最后印象，服务态度和服务质量直接影响到客户对酒店的印象，所以在一定程度上前台代表了酒店的形象。前台需要处理接待、联络中转、办理入住退房、收银开票、处理顾客问询等多项工作，在高强度的工作要求下，前台服务人员成为了酒店流动率最高的群体。据统计，我国酒店行业员工平均流动率可达35%，有些甚至高达45%，引入酒店虚拟前台可有效避免出现类似问题。

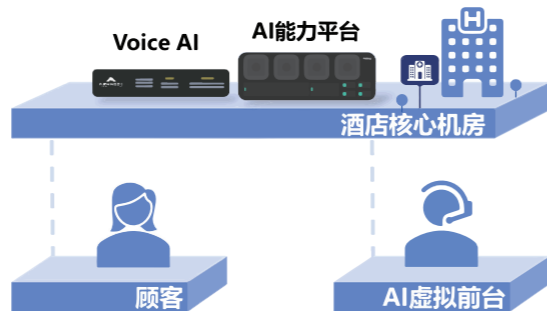
## 解决方案

基于AI技术和酒店核心业务结合，实现酒店前台和电话的智能升级，完成特定业务的虚拟机器人。

### 酒店虚拟前台优势

用人工智能代替前台员工，进行智能拨打和接听电话，完成到店确认、退续房提醒、客需和咨询服务等工作。

- 0.5小时，完成全部电话确认&催退工作
  - 无影响因素，永远稳定、标准化工作
  - 全面、即时记录信息，自动标签处理
  - 减轻前台服务压力，提升顾客满意度
  - 机器人租赁费用，远低于人工成本。
- 酒店虚拟前台可有效提高服务效率、服务质量，提升顾客满意度和酒店整体形象。



## 方案特点

### 安装简单，使用便捷

只需连接电话线和网线，一键开启智能服务，适合大规模推广

### 全程自动，解放人工

自动同步订单、接打电话，无需人员参与，真正解放人力

### 瞬间完成，智能处理

可同时接打多人电话，瞬间完成业务处理，快速生成结果

### 通话记录，实时可查

通话内容实时记录，可随时查看录音及文字内容

# 提高质检效率！ 迅时语音实时质检方案 提升客服质量和满意度

## 背景介绍

客户服务是树立企业形象的重要窗口，是体现竞争差异、提升企业形象，增加客户满意度的重要手段之一。传统质检工作主要是采用人工抽查录音的方式，质检覆盖率在2%-5%左右，无法全面了解运营状况和服务过程中的短板；人工抽查模式费时费力，消耗巨大的人力资源，已无法满足企业对客户服务质检的要求。智能录音实时质检可以做到100%覆盖，全程自动检测，可有效提升质检效率和准确率。

## 解决方案

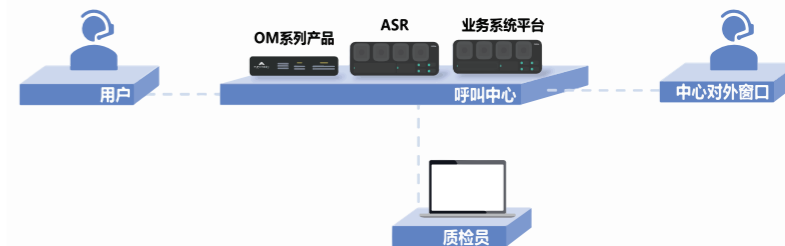
迅时录音实时质检方案通过OM系列产品和智能质检平台将通话过程中的语音文件自动转换为文字，转换时可将语音文件进行角色分离，后续查找方便。

### 关键词检测预警，规避运营风险

对通话过程中的关键词、敏感词进行识别，实时反馈给监管员采取有效管理措施，提高质检效率、及时解决问题。

### 角色分离，识别度高

- 可以将客户与坐席的语音进行角色分离，语音识别度达95%以上，更直观的展现对话内容。
- 该方案可广泛应用于政府服务热线、金融证券、银行客服热线、酒店餐饮等服务行业，有助于树立企业形象，提升品牌忠诚度。



## 方案特点

### 全程质检，100%覆盖

迅时录音实时质检方案自动全程智能质检，实现100%覆盖客服中心所有坐席、所有时段通话。

### 精准定位，分析客户需求

通过敏感词汇设置等对录音文件中的问题进行精准定位，无需监管员对问题文件全面测听。同时通过对关键词汇的提取，准确分析客户行为特征，挖掘分析客户需求。

### 提升客户满意度和体验

规范话术、违规用语等检测，可有效监督客服人员的服务质量，提升用户满意度和体验。

政府行业

# “号随人走”，智慧运维 迅时助力徐汇区税务局 语音系统IP化改造

## 项目背景

徐汇区税务局现网使用的是中国电信提供的虚拟IP-PBX业务,核心PBX放置于电信机房。税务局语音机房配置有四台中兴9806H 接入网关用于数模转换；核心PBX与接入网关之间通过光路实现物理通信。中兴9806H输出模拟线路集中打在配线架上并占用一个机柜，通过跳线跳到综合布线机柜；因桌面人员的工位调整而进行的频繁跳线，导致配线架上的线序杂乱无章，寻线理线等维护工作困难。同时，当工位上增加号码时，还需要进行重新布线操作，费时费力，大大增加了维护成本。

## 业务挑战

- 系统稳定可靠

语音系统需安全稳定，支持7\*24小时不间断服务

- 全IP化部署

语音系统需支持IP化部署，系统支持IP/视频话机接入，支持WEB等方式对系统进行数据修改，在调整工位或增加号码时，不需要进行频繁跳线

- 业务功能丰富

支持对外引示号、IVR语音导航、来电转移、传真等功能

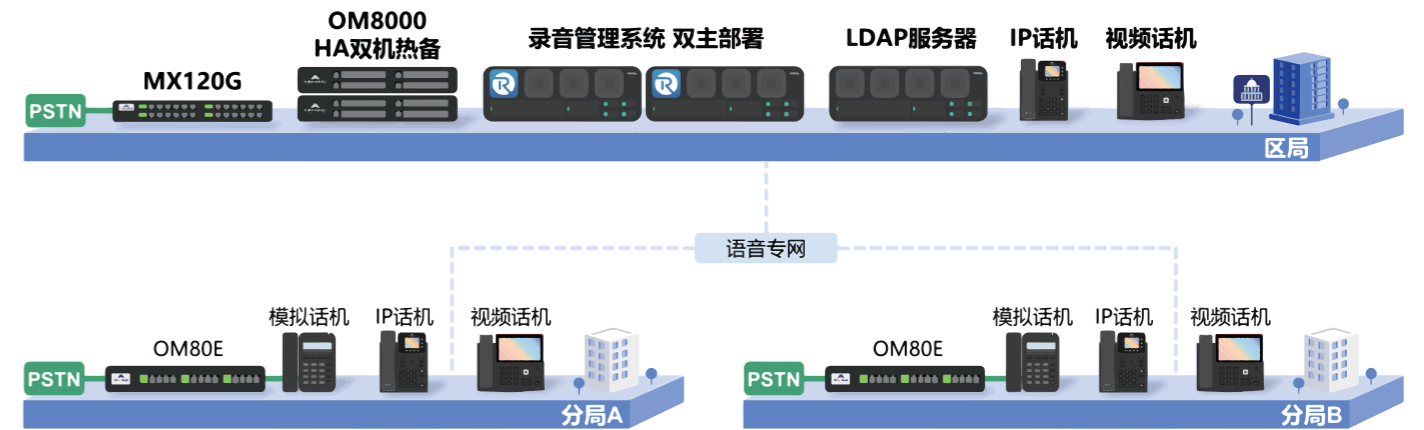
- 良好的兼容性

支持标准SIP、RTP、SRTP、TLS等协议，支持各品牌话机终端接入

## 解决方案

在深入了解其需求后，迅时针对徐汇区税务局亟需解决的问题为其定制了以下IP语音系统建设方案：

- 整体采用基于辖区内税务系统语音专网的分布式部署架构
- 区局机房部署一套OM8000融合通信平台（HA双机热备）作为语音系统核心
- 区局机房部署两套录音管理系统（双主部署），替换原有录音设备，满足高可靠录音需求
- 区局机房部署一台MX120G设备，用于接入PSTN线路
- 各分局（税务所）部署OM80E融合通信平台，接入本地PSTN线路与模拟话机，同时与区局组网实现通话录音统一管理



## 客户收益

### 高并发语音系统稳定可靠

迅时OM8000 IP-PBX满足8000用户接入，800路同时通话并录音。支持99.999%电信级可靠性，通话流畅清晰。基于电信级专业硬件平台，采用双机热备（主备切换时间<5秒）、双电源、双网口冗余、动态负载均衡等先进技术保障。

### 全IP部署，业务功能丰富、兼容性强，实现最大化利旧

改造后的语音系统采用全IP部署，其中区局与分局（税务所）采用分布式组网部署，实现内网互拨“零”资费，在满足客户业务功能多、兼容性强基础上，还支持对现有模拟分机进行融合，最大化保护客户原有投资。

### 灵活扩容，方便运维

迅时OM管理后台提供可视化的操作界面，提供8级日志、数据抓录、配置的导入导出、状态和告警等，方便进行管理维护，极大提升运维效率。当需要新增号码时，只需在系统上进行配置即可完成分机注册，无须另外布线，真正实现“扩容容易，维护简单”的方便运维。

### 对外公开电话高可靠录音，满足精细化税务管理需求

在深入了解需求过程中，我们发现其现有录音系统操作不便、溯源难、文件易丢失等问题，因此使用迅时录音管理系统对其进行了替换。同时针对税务系统对录音系统的高可靠要求，采用了双主部署的方式，实现录音配置、录音文件的自动同步，数据安全性高。分局（税务所）通话录音通过语音专网与区局组网，由区局统一管理，当出现网络或其它故障时，通话录音将存储到本地迅时IP-PBX设备的内置存储，故障恢复后录音自动同步到录音管理系统，确保录音“零”丢失。

### 内置智能化能力，为智慧税务建设赋能

迅时IP-PBX提供开放的API接口，可与税务系统的各类服务平台、OA系统等对接，实现业务融合。满足新时代背景下打造智慧税务的需要，使税务工作变得越来越高效、便利。

事业单位

# 用时一天！ 迅时快速完成第十届 花博会电话系统部署

## 项目背景

2021年5月21日至7月2日，第十届中国花卉博览会在上海崇明举行。园区总面积8840亩，总体规划布局为“一心、一轴、六馆、六园”。其中六馆分别为复兴馆、世纪馆、竹藤馆、百花馆、花艺馆和花栖馆构成，六园由玉兰、梅花、菊花、兰花、荷花和竹园六大展园组成。本届花博会吸引212万人前来参观，2408万人次在网上观展，是历届花博会中园区规模最大、展园数量最多、展期时间最长、展出质量最高的一届花博会。

## 业务挑战

- 占地面积广，馆与馆之间间隔距离远

首次在岛屿、在乡村、森林里举办的第十届花博会，占地面积广，馆与馆之间的间隔距离远，需要远距离部署。

- 部署实施时间有限

花博园区共需1300台IP话机（700台固定，500台预留），需要在规定时间内投入使用。为了保证园区建设项目的如期验收，安装、调试的过程必须快速、精准，确保顺利实现节点目标

- 国家级花事盛会，必须保障通信安全

作为一项国家级花事盛会，通信的稳定和安全影响着整个博览会的运行和形象

- 高质量通话录音系统要求

花博会前来参观的游客众多，客户咨询电话量大，为了确保服务工作高水平、高质量的开展，需要通话录音系统具有高并发数、高可靠性、易管理的特点。



## 解决方案

根据花博会的需求，迅时以OM8000系列IP-PBX为核心，为其打造了适合长距离、安装部署快捷的智慧通信方案：

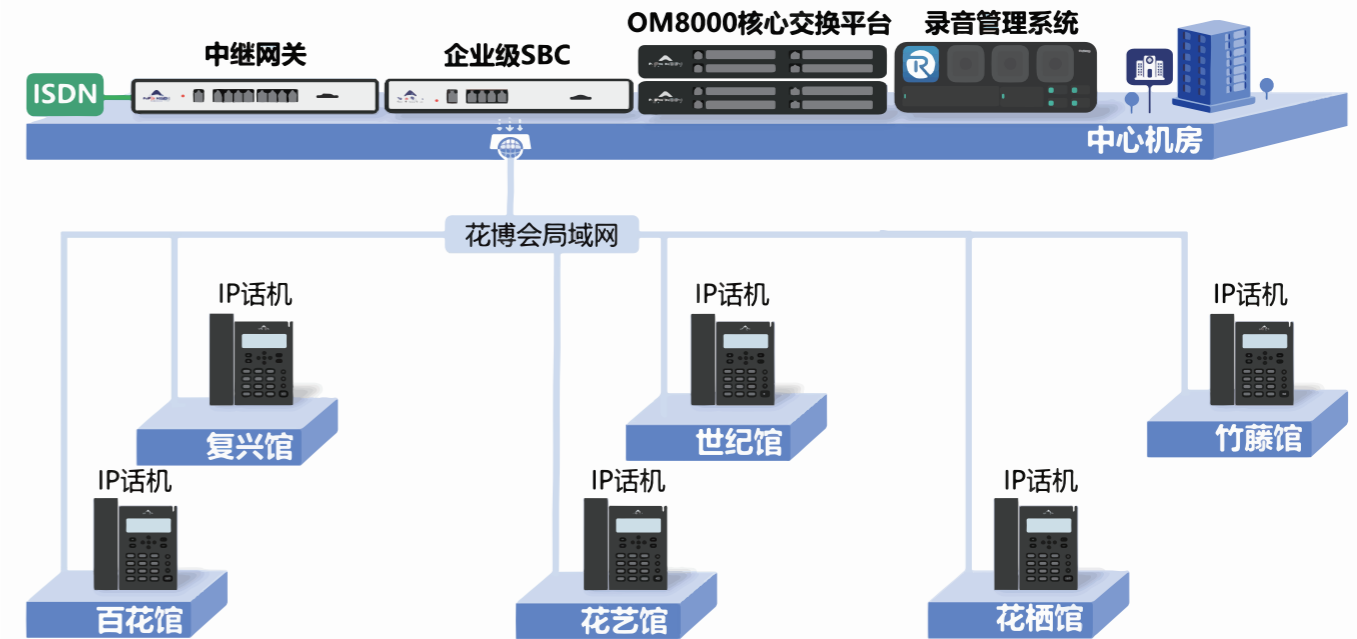
### 中心机房

- 部署两台OM8000双机热备，保障通信安全可靠
- 部署企业级语音防火墙OM1000-SBC保障园区内的通信安全

- 部署录音管理系统，满足高质量通话录音需求

### 六大馆

- 各个场馆部署IP话机，通过园区专网统一注册到OM8000上，实现统一部署、统一运维、融合通信及电话录音功能。



## 客户收益

### 全IP化部署，不受距离限制

传统电话线显然无法满足花博会长距离部署的要求，IP电话线路和网络线路共用，可远程批量部署不受距离限制。

### 快速部署，缩短工期

迅时智慧通信系统中设备采用分布式架构，通过园区专网，自动批量部署所有话机短时间内即可完成所有话机配置。花博会IP电话系统的部署仅一天就完成安装部署。

### 高可靠语音通信保障

迅时OM8000 IP-PBX支持99.999%电信级可靠性，采用双电源、双网口冗余、动态负载均衡等先进技术保障语音“0”中断。双机热备实现秒级切换，“1+1实时热备”故障切换时，当前通话和录音不会中断。

### 企业级语音SBC，网络安全保障

在园区专网出口处，部署企业级语音防火墙SBC，具备完善的安全策略，包括媒体流和信令加密/解密、NAT地址隐藏、防止恶意攻击、拦截非法IP包、过滤垃圾包等确保语音通信安全。

### 高并发、高可靠的专业录音管理系统

迅时录音管理系统支持300站点、600路录音实时录，支持9个维度的录音查询和多权限多角色管理，提供专业详细的数据报表，可对录音进行专业精细化管理。录音管理系统支持多种方式同时备份录音文件，提供双主备份确保录音“0”丢失。

酒店行业

# 快部署，轻运维，易对接 迅时为宁波绿地铂派酒店 打造高效酒店IP语音系统

## 项目背景

“Q-Box铂派”为绿地国际酒店管理集团旗下的中高端酒店品牌，杭州湾绿地铂派酒店坐落于宁波市杭州湾新区，于2021年正式开业。酒店拥有233间设计优雅的客房，配套全日制餐厅，商务中心，多功能厅，私人影院、棋牌室、健身房、足浴及水上平台等项目。

## 业务挑战

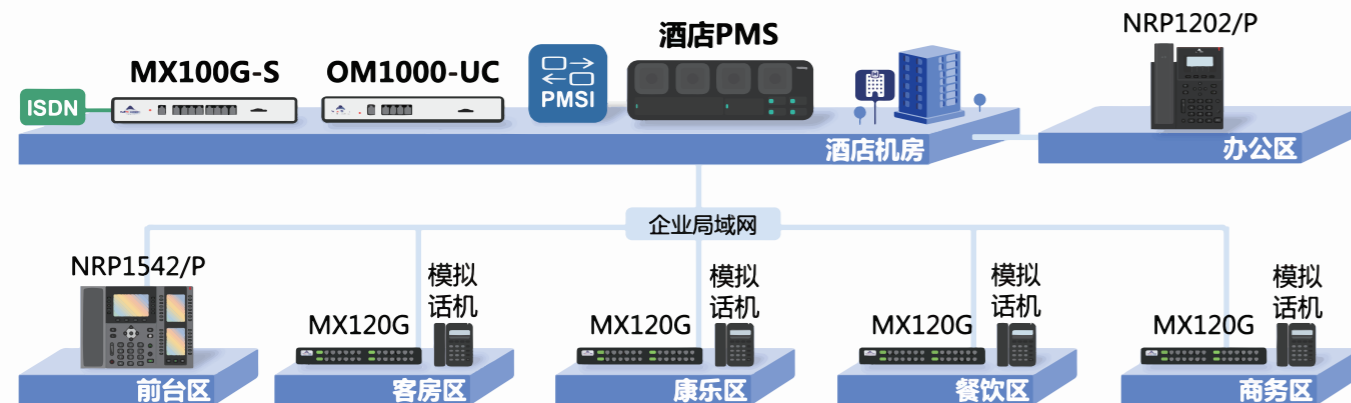
铂派作为杭州湾新区的中高端酒店，可同时接待近千人。为住客提供快速办理入住/退房手续、24小时前台、礼宾、会议、送餐等多样服务。一套集数字化运维、简单管理、高兼容性、稳定运行于一身的电话系统，可以极大提升酒店的运营效率，提高住客的满意度。为酒店的专业一流的服务加分的同时，降低运营成本。

## 解决方案

在了解宁波杭州湾绿地铂派酒店对语音系统对接PMS、统一运维、运行稳定等需求后，迅时以全新OM1000-UC系列IP-PBX为核心，仅用时3天，完成了对铂派酒店的IP语音通信系统部署。

### 核心机房

- 部署迅时大型IP-PBX OM1000-UC，满足酒店客房以及各个区域200门分机的同时通话需求
- 部署数字中继网关MX100G-S，接入30B+D中继
- 通过迅时酒店管理中间件PMSI，实现OM1000与绿云PMS的完美对接



### 其它区域

- 前台接待人员以及酒店办公区域部署IP电话，直接注册至OM1000-UC统一融合通信平台
- 各楼层的客房、康乐、餐饮、商务中心区域部署模拟话机，通过在各区域部署的MX120G语音网关统一注册到机房的OM1000-UC IPPBX上，实现电话网络统一通信



“国产设备越来越可靠，我们也更倾向于使用国产品牌来代替以前使用的阿尔卡特等进口品牌。”

—— Peter  
铂派酒店IT 经理

## 客户收益

### 多级IVR导航，满足酒店快捷、高质量服务要求

通话的流畅与稳定直接影响了酒店的服务效率与顾客的住店体验，迅时OM1000-UC系列IPPBX支持7×24小时自动话务员，自定义多级语音导航，灵活设置按键目的地。结合酒店业务，帮助客人快速办理酒店入住/退房、预定会议活动、预约健身房，SPA等酒店服务，一键触达。与传统客户电话由总机转接相比，可以极大节省总机操作量，提升服务效率；同时可以节省客户的等待时间，提高客服的满意度。

### 灵活、自定义的接口的PMSI

PMS能显著地提高酒店的服务水平和工作效率。迅时IP-PBX提供开放的API接口，通过迅时的PMSI管中间件，可以满足与中软、西软、绿云等酒店PMS软件的对接需求，轻松实现PMS功能与电话系统的融合。

### 分布式部署，安装维护简便

酒店房间、分布在各个楼层，功能区域相对分散。IP-PBX安装部署、配置、维护简单，全WEB界面，任何熟悉网络和电脑的人都可以安装和维护IP-PBX设备。

### 高可靠高并发

迅时OM1000-UC IP-PBX支持99.999%电信级可靠性，电信级专业硬件平台，采用双电源、双网口冗余、双机热备（主备切换时间<5秒）、动态负载均衡等先进技术保障语音“0”中断。同时一台OM1000-UC最大支持注册1000分机，200路高并发通话，满足酒店各部门间以及住户的通话需求。

金融行业

# 双主录音，“有备无患” 迅时为长信基金打造 高可靠IP语音系统

## 项目背景

长信基金原办公电话使用传统程控电话交换系统实现全国组网，覆盖总部、三个分公司和一个办事处，实现内线电话及与公众网电话的互通。该程控电话交换系统运行多年问题频发，设备线路老化，语音通信问题频发，故障发生时无法及时排除故障。原程控设备已停产，无法满足新增办公地点、设备扩容、办公场地搬迁等需求。

## 客户需求

- 替换原有Avaya程控，解决现有语音通信不佳，故障频发的问题。
  - 为了方便内部沟通和对外交流，需要将上海总部、三个分公司和一个办事处组网，实现统一管理。
- 录音系统需要稳定可靠，满足国家对金融行业的硬性规定。  
(注：银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定：银行业金融机构应将录音录像资料至少保留到产品终止日起6个月后或合同关系解除日起6个月后，发生纠纷的要保留到纠纷最终解决后。)
- 后期需要具备平滑扩容能力，提高工作效率，降低成本。

## 解决方案

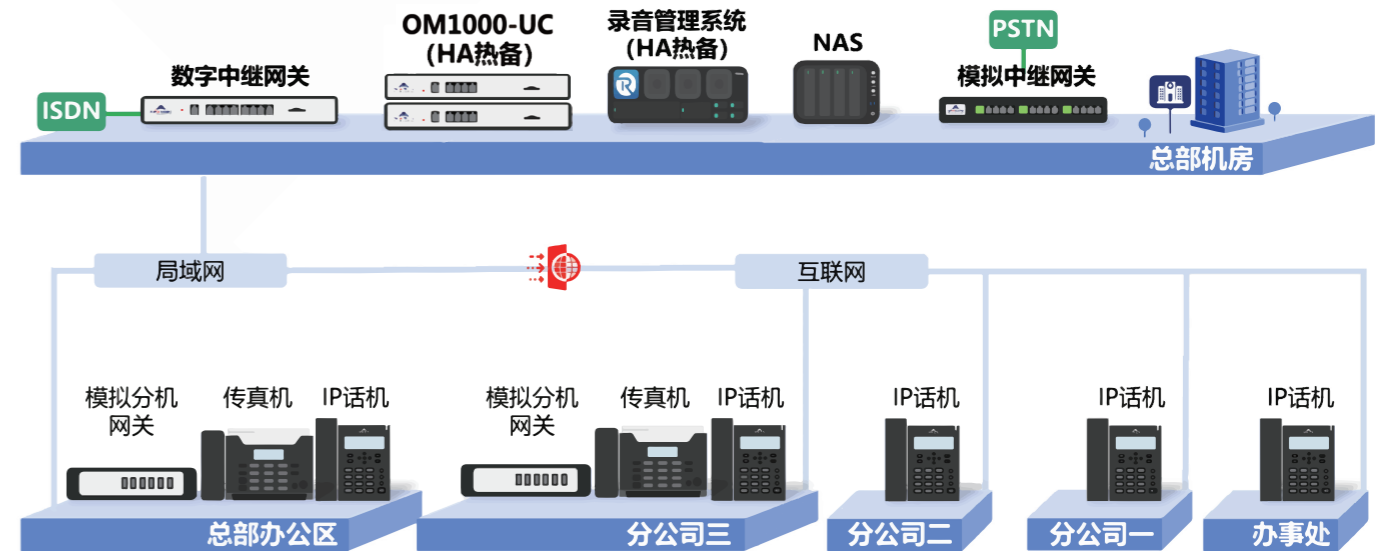
深入了解长信基金的现状和需求后，迅时为其量身打造以下IP语音系统改造方案：

### 总部机房

- 部署一套支持双机热备的IP-PBX OM1000-UC，替换老化的Avaya程控，实现总部及分公司325门分机的电话和传真接入。
- 部署一台数字中继网关MX100G-S，对接运营商E1线路，实现外线接入。
- 部署一台模拟中继网关MX60E，对接运营商模拟中继线路，实现外线接入。
- 部署两套录音管理系统（双主部署），对重要岗位进行统一录音管理。

### 分公司及办事处

- 三个分公司和一个办事处的IP话机通过穿透服务统一注册到总部OM1000-UC上，实现电话网统一通信。



## 客户收益

### 高可靠语音通信保障

迅时OM1000-UC IP-PBX，支持99.999%电信级可靠性，通话流畅清晰。基于电信级专业硬件平台，采用双机热备（主备切换时间<5秒）、双电源、双网口冗余、动态负载均衡等先进技术，保障语音“0”中断。

### 多点组网，统一运维管理

分公司和办事处通过穿透服务注册到总部IPPBX上，总部对系统内的设备进行统一的管理，减少后期维护运营成本。

### 双主录音，满足金融行业录音的高要求

迅时录音系统采用了双主部署的方式，实现录音配置、录音文件的自动同步，数据安全性高。支持300站点、600路录音实时录，可对全网分机进行集中录音管理。同时支持9个维度的录音查询和多权限多角色管理，提供专业详细的数据报表，对录音进行专业精细化管理。录音文件采用NAS网络存储，后期可根据需求进行扩容。

### 兼容性强，后期扩容方便

迅时IP-PBX提供开放的API接口，可兼容不同品牌的设备和系统实现互联互通，满足未来融合办公的需求。采用IP语音部署，IP话机可直接接入企业专网，通过自动批量部署，短时间内完成所有分机的配置。后续扩容方便，无需更改OM1000-UC设备（可扩展至1000分机）和网络架构，只需增加IP话机。

# 跨区组网，并发新“声” 迅时助力浙江正泰新能源 盐城大丰新工厂语音建设

## 项目背景

浙江正泰新能源开发有限公司成立于2009年，注册资金93.8亿元，是正泰集团旗下集清洁能源开发、建设、运营、管理于一体的系统能源解决方案的提供商。致力于光伏组件的生产和销售，光伏电站、储能、配网售电、微电网、多能互补等综合能源的投资建设。2020年盐城大丰新建厂成立，需要与杭州总部IP电话系统组网对接。考虑到国产化趋势，厂方希望采用可靠的国产品牌。

## 客户需求

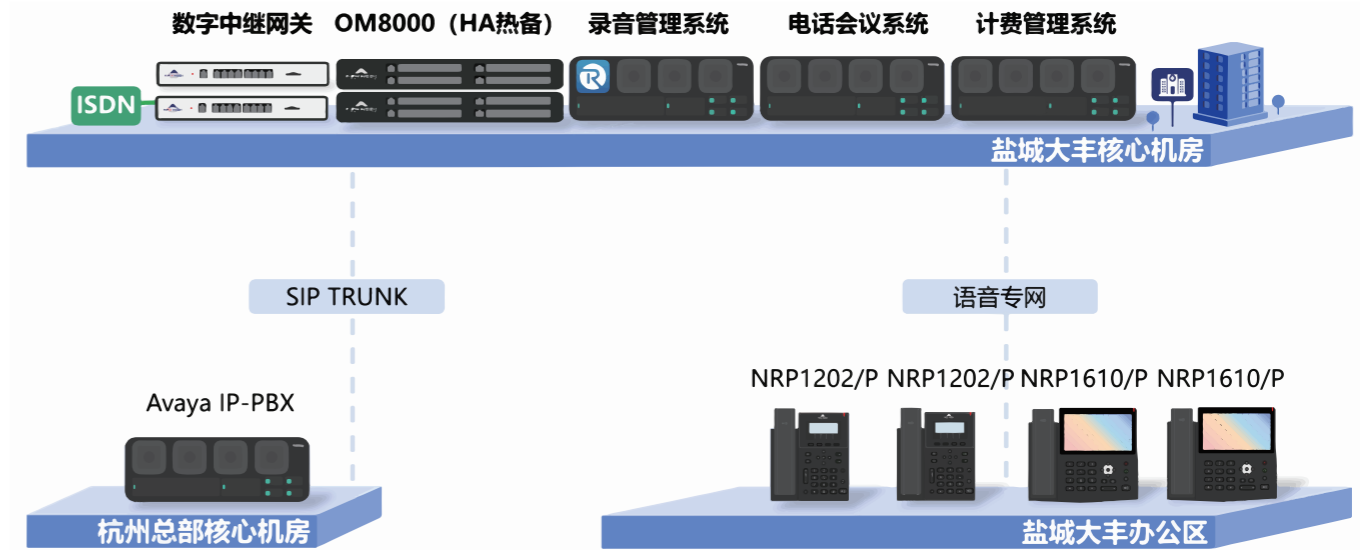
江苏盐城大丰工厂是浙江正泰新能源开发有限公司的新建厂，工厂的语音系统需要与杭州总部进行组网对接。

- 与杭州总部原有Avaya IP电话系统进行SIP TRUNK对接。
- IP电话交换系统满足总设计容量5000线，系统具备高安全高可靠性。
- 内部或对外会议沟通较多，需要支持同时召开多组内外线电话会议。
- 为了便于管理，需要对工厂内通话记录进行统计并对重要岗位按需录音。

## 解决方案

根据浙江正泰新能源开发有限公司江苏盐城大丰工厂的语音需求，迅时以OM8000系列IP-PBX为核心，具备录音、计费、电话会议功能高可靠语音系统方案：

- 部署两台数字中继网关，形成一个“对接中继组”对接运营商E1线路。
- 部署一套支持双机热备的IP-PBX OM8000，通过SIP TRUNK和“对接中继组”对接，同时与杭州总部Avaya IP电话系统对接。
- 部署一套OM-Meeting电话会议系统，支持最大10个会议室，128方内外部电话会议。
- 部署一套录音管理系统，满足通话录音需求。
- 部署一套OM-CAS计费系统，实时通话记录的统计。



## 客户收益

### 高可靠语音通信保障

迅时OM8000 IP-PBX满足8000用户接入，800路同时通话。支持99.999%电信级可靠性，通话流畅清晰。基于电信级专业硬件平台，采用双机热备（主备切换时间<5秒）、双电源、双网口冗余、动态负载均衡等先进技术保障。

两台数字中继网关组成“对接中继组”，增加对接外线数，同时提供冗余备份，保障系统安全。

### 专业录音管理系统

迅时录音管理系统支持300站点、600路录音实时录，支持9个维度的录音查询和多权限多角色管理，提供专业详细的数据报表，可对录音进行专业精细化管理。

### 实时计费，统计通话记录

OM8000将实时产生的CDR话单推送到计费管理系统，实现对通话记录的统计。

### 多模式电话会议系统

迅时OM-Meeting电话会议系统，可实现最大10个会议室、128方的内外部电话会议。拥有固定式、预约式、即时式三种会议类型，可以主动呼入、系统自动召集、主持人手动召集的方式参会，并对会议进行录音、报告、日志等管理。

# 智能监测，统一运维！ 迅时助力雪松中心语音建设， 打造智能办公新典范

## 项目背景

雪松控股创立于1997年，全球总部位于广州，是广州本土成长起来的世界500强企业、中国大宗商品领军企业，以2334亿元营收位列2021年《财富》世界500强第359位，连续4年上榜。雪松控股集团总部大楼（即雪松中心）由两幢主办公塔楼、附楼以及景观下沉广场等构成，规划总建筑面积6.6万平方米，可容纳3500人办公，投资总额逾10亿元，是未来广州科学城的地标性建筑。2020年4月雪松中心正式启用，雪松控股集团总部和旗下大宗商品核心产业公司均已入驻。

## 业务挑战

- 一期电话系统项目需要部署5000用户（总计划10000用户），同时在线用户不低于500用户。
- 几个分公司在同一栋办公楼办公，总机接入电话众多，前台电话转接必须保持高效精准。
- 需要电话录音功能，对关键岗位进行录音，录音并发数量需要达到300路
- 集团内电话会议较多，需要支持最大与会人数达64方
- 支持小型呼叫中心功能，支持最大坐席数量50人
- 运维便捷，扩展性强，方便后期扩容

## 解决方案

了解到雪松控股集团总部大楼的电话系统需求，迅时以支持双机热备的OM8000系列IP-PBX为核心，为其打造高可靠、运维便捷的融合通信方案：

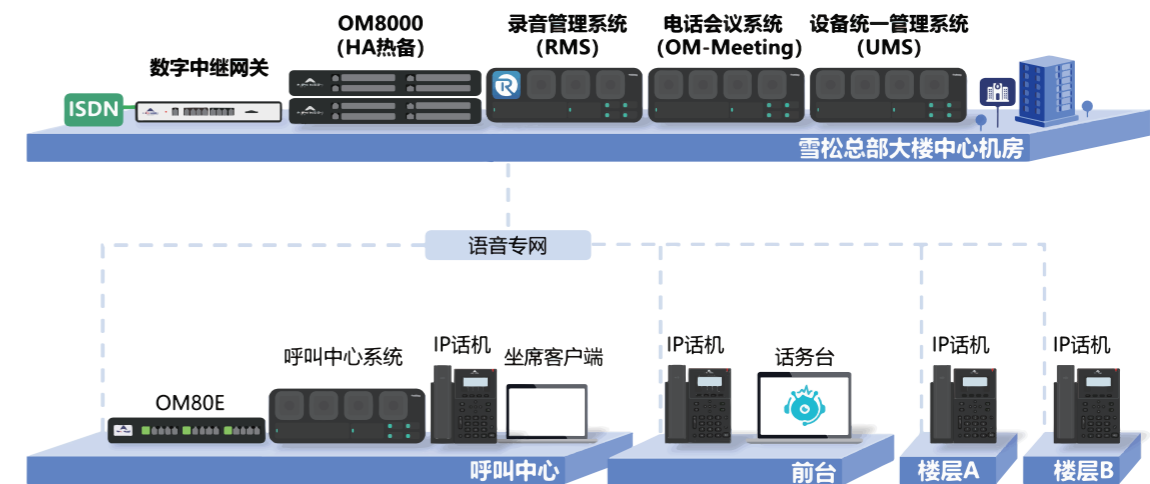
### 大楼中心机房

- 部署一套OM8000作为语音系统核心，满足5000用户接入和并发数不低于500的需求
- 部署三台数字中继网关提供12个E1接口与运营商的外线对接。
- 部署一套录音管理系统，满足对关键岗位进行实时录音的需求；部署一套电话会议系统，满足集团内外电话会议需求；部署一套设备统一管理系统，对系统内设备进行统一管理。

### 呼叫中心和各楼层办公区域电话

- 呼叫中心服务端部署一台OM80E与呼叫中心系统连接，用于呼叫中心数据交换。
- 部署一套满足50坐席同时使用的呼叫中心系统，受理和处理呼叫中心业务。

- 呼叫中心座席通过IP电话、模拟话机、或坐席客户端接入呼叫系统。
- 各楼层办公IP电话通过企业语音专网注册到OM8000上。



## 客户收益

### 高可靠语音通信保障

迅时OM8000 IP-PBX支持8000分机，800路同时通话并录音。支持99.999%电信级可靠性，采用双电源、双网口冗余、动态负载均衡等先进技术保障语音“0”中断。双机热备实现秒级切换，“1+1实时热备”故障切换时，当前通话和录音不会中断。

### 高并发、高可靠的专业录音管理系统

迅时录音管理系统支持300站点、600路录音实时录，支持9个维度的录音查询和多权限多角色管理，提供专业详细的数据报表，可对录音进行专业精细化管理。录音管理系统支持多种方式同时备份录音文件，提供双主备份确保录音“0”丢失。

### 专业话务处理系统，高效、快捷、精准完成转接电话

迅时企业版话务台系统可应用于公司前台、话务员组使用等场景完成对电话的转接、状态监控、业务咨询等服务，是一款专业的话务处理软件。话务台系统可以清楚的看到内部分机的忙线状态，电话转接状态，有助于提升转接效率，帮助企业打造优质客户服务、提升企业对外形象。

### 多模式电话会议系统

迅时OM-Meeting电话会议系统，可实现最大10个会议室、64方的内外部电话会议。拥有固定式、预约式、即时式三种会议类型，可以主动呼入、系统自动召集、主持人手动召集的方式参会，并对会议进行录音、报告、日志等管理。

### 实时跟踪设备运行情况，维护便捷

迅时设备统一管理系统（UMS）可对雪松总部部署的OM系列IP-PBX、MX系列语音网关、NRP系列IP话机进行统一管理和远程运维，支持实时监控设备运行状态、批量下发设备配置文件、升级设备软件，实时监控告警、多级管理权限，有效降低运维成本，提高运维效率。



医疗行业

# 投入少部署快，兼容性强！ 迅时助力第四人民医院 现代化医疗办公电话应用

## 项目背景

2018年同济大学与虹口区人民政府签署合作协议，将携手共建上海同济大学附属第四人民医院。新院将整合第四人民医院和江湾医院资源，在“彩虹湾”地块建立中心城区北部最大的公立综合医院之一，拟建心脑血管病中心、妇儿中心、创伤中心、肿瘤防治中心、微创中心等五个区域医学诊疗中心；同时兼备有先进的临床教学和科研的配套设施。

## 业务挑战

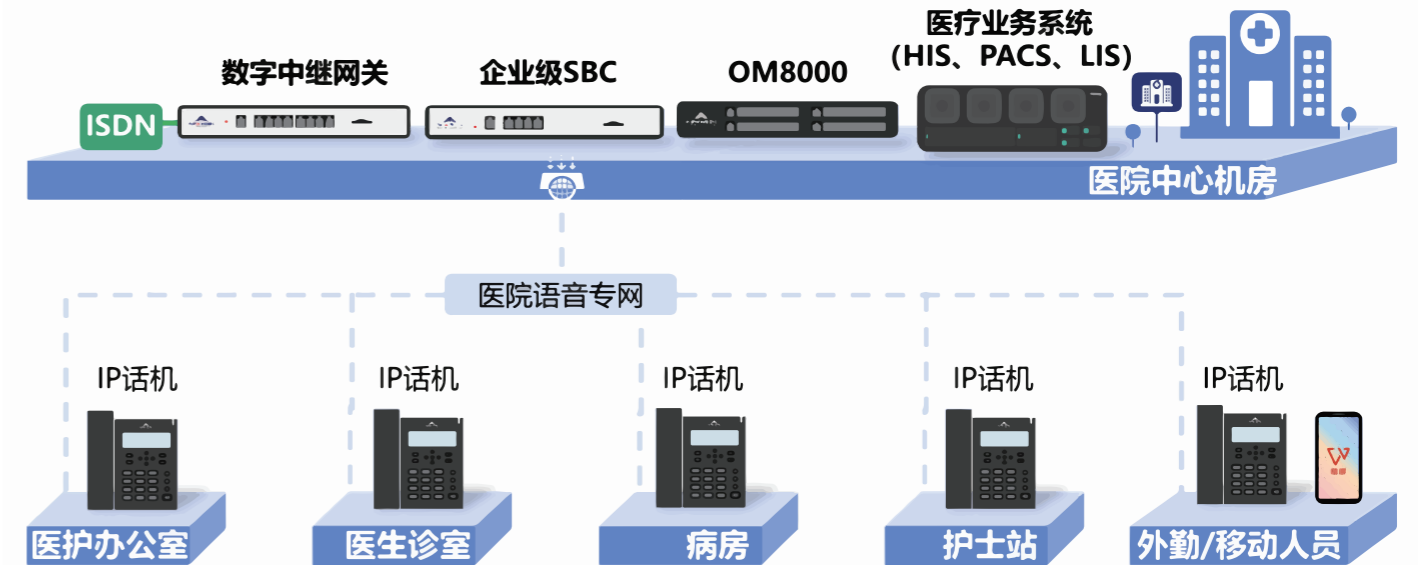
新院建筑面积达12.6万平方米，其地上部分主要由三栋单体建筑构成，其中主楼为一栋由各功能单元组成的综合体楼由7层裙楼（门诊楼、行政科研楼）和中心23层塔楼（医技病房楼）组成，另外两栋单体分别为5层的急诊楼和4层的感染楼，由地下室把各栋单体连为一体。总设计展开床位1080张，员工将达到约2000人，2020年投入使用。

- 时间短，面积大。根据医院需求部署750门分机，涉及多栋建筑的多楼层。为使医院可以尽快投入使用，需要快速完成设备的安装和设置。
- 通信安全要有保障。医院电话系统维持着各科室、部门间的协同办公，是现代医院办公体系中不可或缺的一部分。通信的安全和稳定影响着医院的正常运营，也是项目建设的重心。
- 座机电话找人难。需要解决医护人员查房、会诊等不在工位时的固定电话接听问题，实现整个通话系统可移动化是整个项目的关键技术难题。
- 满足未来需求。可以满足未来医务系统升级改造的可能。

## 解决方案

经过深入了解，迅时针对上海同济大学附属第四人民医院的使用场景，为其定制了以下 IP 语音搭建方案：

- 整体采用基于 IP 通信技术的分布式架构
- 通过数字中继网关-迅时MX100G-S接入外线
- 核心电话系统采用IP-PBX 迅时OM8000 HA双机热备
- 企业级SBC-迅时SX3000保障医院专网安全



## 客户收益

### 投入少，部署快，质量高

IP电话线路和网络线路公用，IP话机均可远程批量部署。相较传统2芯电话线更结实耐用，通话质量更清晰。

### 随身座机解决痛点

迅时OM可接入移动分机（“喂喂”APP）一号双机可有效解决医护人员巡房或外出时的座机找人难的问题。

### 多重安全保障

SX3000不仅提供跨界与汇聚不同IP网路的功能，更通过多重技术手段（如静/动态防御，防Dos/DDos攻击等）保障医院专网具备安全软实力。而核心电话系统采用双网口、双电源、HA双机热备有效保障了医院专网具备安全硬实力。

### 为未来办公升级提供可能

开放API接口可与第三方应用系统（如HIS）实现对接，满足未来医院融合办公的需要。

### 按需拓展，通过医院专网

现有750门分机采用分布式设计。配备的迅时OM8000可满足最高8000门分机使用，为医院后续增加话机数量提供了大量的可拓展空间。且支持按需拓展录音管理系统、话务台系统、设备统一管理系统等应用服务，可以提升医院现代化管理水平。

# 迅时助力某省武警电话网IP化改造

## 项目背景

党的十九大报告明确指出，“确保到二〇二〇年基本实现机械化，信息化建设取得重大进展，战略能力有大的提升”“力争到二〇三五年基本实现国防和军队现代化，到本世纪中叶把人民军队全面建成世界一流军队”。

某省武警认真学习贯彻党的十九大精神，深入推进数字化部队建设管理，落实对原有电话系统的升级改造成为首要任务。

为满足武警部队通讯需要，对现有电话网改造提出了一系列需求。

## 客户需求

- 满足武警电话网络改造需求，不影响使用

基于现有三级数据业务承载网对全省语音系统进行改造，可通过标准接口与现网系统、PSTN运营商、全国武警专线、部队专网电话对接，改造过程中需平滑过渡，不影响现网语音系统的正常运行，改造过程中新旧系统能够互联互通

- 语音系统稳定可靠、方便管理

全网设计容量5000+，支队满足400用户接入，核心交换设备具有高可靠性特点且可支持集中管理

- 灵活的电话调度

支队语音系统需支持话务台功能，满足日常电话话务调度需求

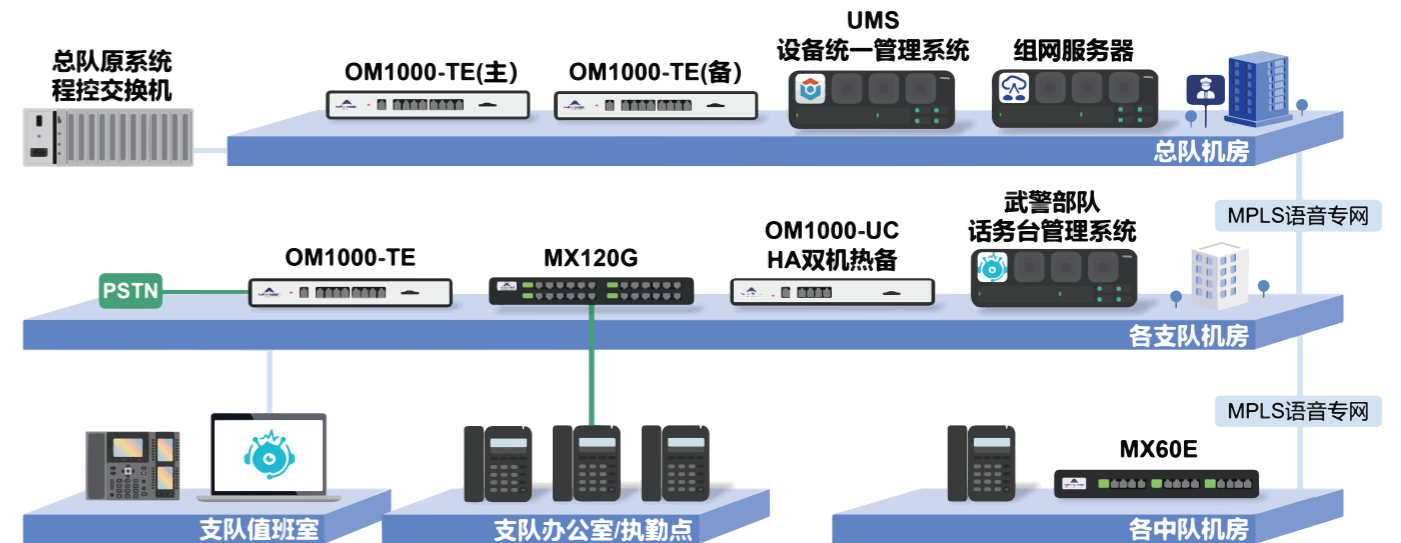
## 解决方案

在深入了解其需求后，迅时针对武警电话系统，为其定制了以下IP语音系统搭建方案：

- 总队 - 部署多套OM1000-TE（主/备部署）、部署一套设备统一管理系统（UMS）、部署一套组网服务器

- 支队 - 部署两套OM1000-UC（HA双机热备部署）、部署一台OM1000-TE（支持组网策略本地备份）、部署多台MX120G综合接入设备、部署一套话务台管理系统（含专用话机）

- 中队 - 部署一台MX60E-32S综合接入设备



## 客户收益

### 高可靠语音通信

改造后的武警电话网，总队采用迅时OM1000-TE中继组（主备部署）与原有程控对接，各支队使用迅时OM1000-UC IP-PBX满足1000用户接入，基于电信级专业硬件平台采用双机热备（主备切换时间<5秒），配备双电源、双千兆物理冗余（主备切换时间<5秒）、动态负载均衡等先进技术保障。

### 全IP部署，业务功能丰富、兼容性强

改造后的语音系统采用全IP部署，改造期间平滑过渡、与原系统互联互通。同时IP化系统业务功能丰富，具备API接口，可将业务数据与勤务系统等武警信息化系统对接，应对未来武警部队全面数字化改造需求。

### 统一管理，方便运维

UMS迅时设备统一管理系统用于对武警三级电话网中的各种设备进行统一管理和远程运维，通过登陆Web页面进行设备运行状态监控、实时告警、自动备份、设备配置文件批量下发、设备软件升级等操作，方便进行统一管理，大大降低运维成本。迅时组网服务器可实现全网用户号码自动同步、主被叫号码智能匹配、对呼叫路由进行统一管理（无需编写各种复杂的出局路由，根据用户拨打的被叫号码自动选择对应的外呼线路）等功能。有效解决武警三级电话网组网配置复杂、维护困难的痛点。

### 专业话务处理系统，快速、准确、可靠、安全

迅时武警部队话务台，由应用软件和专用话机设备组成，最大同时处理8路来电，全键盘操作，多种组合方式的快捷键均可以自行定义，支持5级组织架构、详细的通话记录贴合武警部队话务员操作习惯。可自定义的话务组及话务规则方便设置首长一号台、普通坐席及夜服模式。首长一号台可在首长摘机后直接通话，当接通首长来电后，可快速搜索到联系人进行咨询转接，使指令快速传达。话务员可以进行呼叫、挂断、咨询转、忙转、强插、强拆、监听等话务操作，迅时武警部队话务台为话务员提供快捷高效的操作平台，营造一个高效率的工作环境。