

## 南美知名建筑服务公司 Craft Studio

# 选用潮流网络一站式企业通信解决方案

### 挑战

建立一个集所有语音、数据和移动应用为一体的通信解决方案，支持国际长途通信。该解决方案必须支持多语种语音提示/IVR，远程员工、移动分机号和数据工具。

### 方案

安装潮流网络强大的 UCM6102 IPPBX 设备，配合潮流网络 GXP1405IP 电话作为办公电话。

### 方案价值

- 所有通信服务总费用减少了 75%。
- 国际长途电话和远程员工通话费用减少了 80%。
- 通过建立一个强大的语音提示系统，大大提升了公司形象。所有呼入的电话都可以根据主叫用户的地理位置转接到相应的办公室。
- 将 SIP、Skype 和模拟呼叫线路结合到统一的解决方案，呼叫并发处理能力增加了 1500%，并且允许呼叫在多平台中进行重新路由。
- 大幅提升了企业的通信能力、生产力和效率。



## 客户背景

Craft Studio 是拉丁美洲和美国建筑服务市场的知名公司，总部位于阿根廷的布宜诺斯艾利斯，并在美国迈阿密设立了第二家分公司。Craft Studio 为建筑及建造公司提供各种设计和销售工具，例如 3D 效果图、可视化和动画工具等，帮助这类公司创作建筑设计并向客户和潜在客户进行推广。

## 当前通信系统

Craft Studio 之前使用的是一套很基础并且过时的通信系统。因为该公司在两个大洲都有办事处、员工和客户，所以需要经济实惠的长途电话系统。目前，他们使用 Skype 作为电话系统，处理所有呼入呼出业务。虽然 Skype 是一款风靡全球的呼叫平台，但是它只支持一对一的通话，不支持呼叫转移、创建电话会议、将通话切入会议、呼叫重定向等高级功能。Skype 电话的音质较差，潜在客户容易对公司产生负面印象。Craft Studio 在布宜诺斯艾利斯的办公室，使用两条模拟线路与南美洲的客户和员工进行通信。这样的设置有一个显著的缺点，公司员工的内部通话，以及和远程工作人员的外线通话都是使用相同的两条电话线路，容易造成不必要的竞争和延迟。此外，由于远程员工没有固定的电话线路，他们不得不使用手机拨打电话，由此产生了高昂的通话费用，并且这些通话还无法通过公司内部的电话系统转移给其他员工。由于 Craft Studio 使用的是模拟电话线路，他们自己无法将 Skype 电话与现有电话系统进行整合，因此从美国办事处打给布宜诺斯艾利斯总部的越洋电话，也无法在内部员工之间进行转移。

## 对新系统的要求

首先，由于 Craft 经常在两个不同的大洲之间通信，新的通信系统最重要的功能就是满足布宜诺斯艾利斯总部与北美地区客户及潜在客户进行简单高效的沟通。其次，Craft 在美国迈阿密设立了分部，并且有一个远程员工团队，新的通信系统需要满足总部与分部、总部与远程员工之间可以通过内部通信网络直接通话，并使用分机号进行呼叫。再次，Craft 在拉丁美洲的员工及客户讲西班牙语，在北美洲的员工及客户讲英语，因此需要新的通信系统能够根据主叫用户的地理位置判断其语言，从而提供相应的默认语音菜单服务。最后，新的通信系统需要具备将不同类型的通话整合在同一个平台的能力（内部通话、VoIP 中继、固定电话、移动电话、Skype 等）。总体而言，Craft 对新的通信解决方案有两大要求：其一，降低通信成本；其二，增加丰富的功能，让全球范围的电话沟通像内部通话一样简单。此外，他们还需要新的通信系统能够提供数据工具对通话习惯进行跟踪和衡量，可以将电话录音用作培训工具等其它各种功能。



## Craft 的新通信系统

Craft 请 IP Plus 技术有限公司为他们设计并建设新的通信解决方案。在 IP Plus 的推荐下，Craft 最终部署了一套以 IP 网络为基础的通信系统，采用了潮流网络强大的 UCM6100 系列 IP PBX 作为服务器，并在总部和美国分部普遍部署 GXP1405 作为终端。



### UCM6100 系列 IPPBX 设备

作为整个通信解决方案的核心部分，潮流网络 UCM6100 系列 IPPBX 是专为中小企业市场打造的突破性 IPPBX，能够为中小企业提供企业级的语音、视频、数据和移动解决方案，易于管理，不收取任何 License 费用、升级费用和其它二次费用。UCM6100 系列为 Craft 提供了最先进的通信解决方案，在大幅提升语音能力的同时，拥有出色的视频、数据、移动通信能力。Craft 在布宜诺斯艾利斯总部和迈阿密分部分别安装一台价格亲民、易于管理的 UCM6100 系列 IPPBX，并将两台 IPPBX 对接到一起，总部和分部共享同一个网络，两地之间的所有电话都可以通过拨打分机实现内部通话，不产生任何长途通话费用。此外，UCM6100 系列 IPPBX 还允许 Craft 将已有的 Skype 线路整合新的通信系统中，进行长途/内部通话。

### 一站式、功能强大、兼容性强的解决方案

Craft 在布宜诺斯艾利斯总部和迈阿密分部分别安装了一台 UCM6102（2 个 FXO 端口），这样就可以保证总部与分部通过拨打短号实现无缝通信。将两台 UCM6102 对接在一起，还可以在总部和分部之间进行电话转接，无论该通话来自 Skype 线路、SIP 中继或者固定电话。Craft 还可以通过 UCM6102 进行电话的远程重定向。

### 可定制化、多语言语音提示和 IVR

UCM6100 系列支持最先进的 5 级 IVR 系统，可以根据呼叫用户的位置使用相应的提示语言，或者将呼叫转接到相应的办公室。如果主叫用户的位置在美国，则使用英语的语音提示，如果用户没有特别选择，则呼叫将会转接到迈阿密（说英语）的办公室。如果美国的主叫用户需要和布宜诺斯艾利斯办公室的某人进行通话，他们可以根据语音提示进行选择，呼叫将会

通过两个办公室之间的 Skype 线路或者另外一条 SIP 中继线路转接到布宜诺斯艾利斯办公室。来自拉丁美洲的主叫用户呼叫阿根廷总部的电话自动使用西班牙语的语音提示, 如果用户不进行任何选择, 电话将转接到布宜诺斯艾利斯办公室说西班牙语的员工。如果呼叫阿根廷总部的用户选择了迈阿密的分机号码, 呼叫将会通过 Skype 线路或者第二条 SIP 中继线路转移到迈阿密办公室。

## 通话录音

将通话录音, 用于员工培训、日后参考和跟踪通话习惯的功能对于 Craft 来说是非常有益的, 但是这些功能通常只有为大型企业设计的 IPPBX 才具备, 并且需要支付每年几万美元的 License 费用。潮流网络的 UCM6100 系列支持完整的通话录音功能, 还包括很多自定义的通话录音功能。UCM6100 系列允许 Craft 对来自任何中继/线路/分机的所有呼入/呼出通话进行录音; 仅对特定的中继/线路/分机进行录音; 仅在特定时间内进行录音, 或者员工在潮流网络 IP 电话上按录音按钮随时进行录音 (一键录音功能)。

## 呼叫详细记录 (CDR)

UCM6100 支持呼叫详细功能, Craft 可以查看和跟踪所有的呼叫习惯, 同时也可以缩减基于时间、日期、位置、中继、分机、线路等进行的呼叫统计。Craft 可以通过登录 UCM6100 系列的 Web 用户界面访问所有的呼叫录音和 CDR, 也可以导出数据和/或录音文件。

## 支持远程办公和移动分机

Craft 可以通过软电话应用与远程员工进行 IP 通话, 从而实现经济高效的通信方式。潮流网络 UCM6100 系列支持 GSM 语音编码, 与所有的手机都可以匹配。并且专门为远程员工的手机创建了 7 个分机号码。远程工作员工可以下载手机软电话 APP, 并配置一个注册在 UCM6102 上的 SIP 账号, 就可以完全消除用手机拨打长途电话产生的昂贵电话费, 并且无论身在何处, 也可以将通话转移到公司内部, 公司内部的电话也可以转移给远程工作员工。潮流网络 UCM6100 系列还允许员工使用手机或者任意一个分机, 拨打 Craft 的主电话线路, 输入一组设定的代码, 就可以通过注册在 UCM6100 系列上的 SIP 中继或 Skype 线路拨打全球长途电话, 这种直接系统接入 (DISA) 功能让 Craft 的所有员工都可以拨打国际长途电话, 并免除长途电话费用。

## 最先进的、面向未来的解决方案

尽管 Craft 目前主要使用的是 UCM6100 的数百个先进的语音、数据和移动功能, 但是潮流网络这款 IPPBX 是同时也支持 SIP 视频集成的下一代、面向未来的通信解决方案。Craft 随时都可以将 IP 视频电话, 如潮流网络突破性的 GXV3240、GXV3275 安卓 IP 视频电话, 加入到现有的通信系统, 通过宽带视频呼叫平台与员工和客户进行轻松的面对面交流。Craft 还可以添加任意基于 SIP 的视频电话解决方案、IP 视频监控网络、IP 门禁系统或者任意基于 SIP 视频的服务或设备。以上这些设备或服务都可以和 UCM6100 系列无缝兼容, 组成一套功能强大, 价格亲民的视频解决方案, 在提高企业工作效率的同时降低通信成本。

## 关于潮流网络

潮流网络是一家全球品牌厂商，被全球四大会计师事务所德勤评选为北美区高科技 500 强，连续十年荣获海外产品创新大奖及年度产品大奖，连续多年评为中国最佳 IP 话机大奖。在全球 170 多个国家和地区建立销售渠道，及于全球五大州设立厂家技术支持中心，服务区域覆盖了全球主要时区，语言包含中文、英文、法文、西班牙语系。为统一通讯平台商及合作伙伴提供配套齐全的语音电话、视频电话、网关、SIP IPC 70 余款 SIP 终端，提供丰富创新的 SIP 通讯业务和增值接口(App/SDK/Web/HTTP)，为合作伙伴打造一站式产品配套选择，帮助企业用户建立统一品牌和统一产品应用价值模式。全球与渠道及增值合作伙伴成功服务近千万终端用户，包括全球主流运营商数十万套终端以及美国共和党和美国民主党数万套 SIP 电话和网关等大型成功部署案例。

欲了解更多信息，您可访问 <http://www.grandstream.cn> 官网

关注微博（微博号：<http://weibo.com/grandstream>）

微信（微信号：Grandstream）

联系邮箱 [marketing\\_china@grandstream.com](mailto:marketing_china@grandstream.com)