



典型案例：携程旅行网

客户简介

携程旅行网创立于1999年，总部设在中国上海，员工30000余人，目前公司已在北京、广州、深圳、成都、杭州、南京、厦门、重庆、青岛、沈阳、武汉、三亚、丽江、香港、南通17个城市设立分支机构，在南通设立服务联络中心。2010年，携程旅行网战略投资台湾易游网和香港永安旅游，完成了两岸三地的布局。2014年，投资途风旅行网，将触角延伸及北美洲。凭借稳定的业务发展和优异的盈利能力，携程于2003年12月在美国纳斯达克成功上市，成为全球市值前三的在线旅行服务公司。

客户需求

携程旅行网作为中国领先的综合性旅行服务公司，向超过2.5亿会员提供集酒店预订、机票预订、旅游度假、商旅管理及旅游资讯在内的全方位旅行服务，因此拥有一个强大的客服中心，对客户需求的及时响应和妥善处理是其成功的关键。此外，公司拥有员工30000余人，在全国17个城市设立分支机构，内部日常办公需要进行大量沟通也对通信设备与通信成本提出了很高的要求。

解决方案

携程网选用亿联企业级IP话机SIP-T21P E2部署了超大型客服中心，实现以下功能，很好地满足了客服中心与日常办公沟通需求。

- 高保真音质，支持Optima HD音质，带来更好的沟通效果；
- 支持耳麦，应对客服中心工作所需，提高客户服务效率；
- 2账号，支持3方语音电话会议，满足多部门沟通需求。