

創新變革！國內知名投信啟用行動分機

強化居家辦公彈性 落實企業持續營運

客戶背景

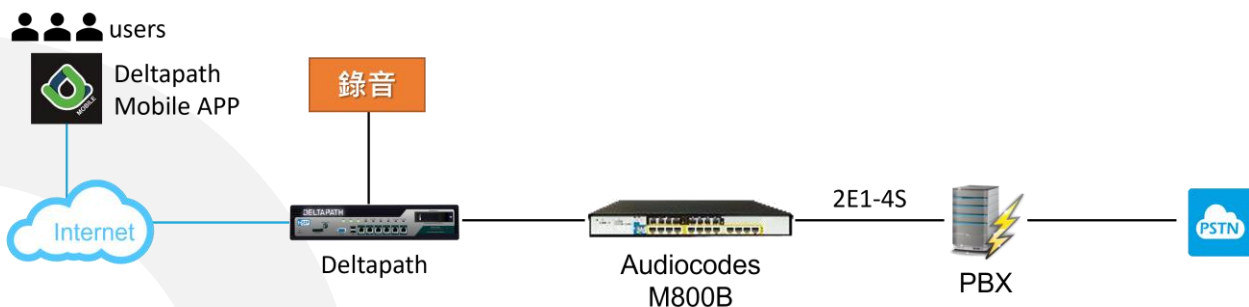
國內知名且深具信譽的投信公司，在業界名列前茅，績效優異。原先使用服役多年的 Nortel 傳統交換機，性能穩定，但無法因應數位時代來臨提供整合通訊的需求。

2021 年受到 COVID-19 疫情影響，為維持企業持續營運，客戶積極尋求居家辦公時的通訊解決方案，以下為考量因素：

- 員工在家也能接聽從代表號撥入的電話。
- 客服人員與顧客聯繫時也要能於客戶端顯示公司來電。
- 除去組織內部溝通的障礙，
- 最重要的是，需要符合金管會的法令規定，於交易通話過程中全程錄音並保留紀錄。
- 交換機老舊，之後可能會買不到卡板，解決方案能包含日後若汰換交換機的考量。

建置過程

在疫情爆發初期，客戶先使用 Deltapath 短期租賃方案，讓員工先適應新型態 VoIP 的使用方式，也給管理階層更多評估的時間。疫情反覆爆發，客戶經過兩個租賃案後，決定採購 Deltapath 整合通訊平台，作為電話系統數位轉型的重要投資，以提升組織彈性及應變能力。



▲ 完成架構圖：客戶目前採用交換機與 Deltapath 整合通訊平台並存的混和模式

- 將電話系統升級時，客戶先選擇與既有 Nortel 交換機並存，使用混合模式的架構。
- 放置一台 Audiocodes M800B gateway，2E1 介面，一端與 Nortel 交換機界接，另一端接 Deltapath 整合通訊平台。
 - Deltapath 整合通訊平台上開啟錄音模組，讓每通電話都能全程錄音。
 - 透過網際網路延伸出的手機 APP 達成行動分機的功效，使員工居家上班期間也能正常接聽及撥打電話。

專案效益

於 2021 年 9 月完成 Deltapath 整合通訊平台的導入，大幅提升組織彈性。

1. Deltapath 整合通訊平台除了基本通話功能外，也提供即時通訊 (Instant Messaging, IM)、語音信箱、語音會議室、廣播等增值服務。
2. 主管機關規定金融服務業以電話行銷提供金融商品或服務，應依相關法令規章全程錄音。在過往外掛的錄音系統上每一位使用者都需要有相對應的錄音卡，而在 Deltapath 整合通訊平台上，只需開啟錄音模組，即可對每位使用者的每通電話進行錄音！對於人數眾多的企業而言，既簡易、方便，價格也相對划算。
3. 行動分機的啟用，能透過共振可同時響鈴手機及桌機，不漏接任何來電。
4. 去桌機化：因應科技進步、工作方式改變，組織朝向靈活發展，淘汰辦公桌上的實體電話也成為這幾年的趨勢。當電話系統整合後，手機便能取代桌機，因而得以實踐去桌機化，企業也不須費心力維護實體電話。
5. 遠距辦公：在 Deltapath APP 上，只需輸入企業內部分機號碼，即可撥給組織員工；外撥客戶電話時，客戶收到的來電也會顯示公司代表號。不論身處何處，都可以像在辦公室辦公一樣，水平與垂直的溝通都一樣簡單。
6. 考量既有交換機老舊且已停產，將來可能買不到卡板，維護不易，未來可能會有汰換交換機的需求。Deltapath 整合通訊平台可視為軟體式交換機，能夠完全取代傳統交換機，客戶可以在已建置好的架構下無痛汰換交換機，不會影響現有話務。
7. 汰換舊有交換機後，不再需要支付設定費請交換機廠商來插卡、跳線，減少維護成本與心力。

關於 易通科技股份有限公司

我們是整合通訊及視頻語音的驅動者，專長為語音通訊整合、雲端視訊會議及客服系統，致力為台灣各電信業者、系統整合商及企業用戶提供世界各知名品牌的語音協作方案及會議室設備的一站式購足服務。我們也是世界一流語音服務供應商 AudioCodes 的認證代理商，提供全系列產品諮詢及安裝服務。

更多資訊歡迎來電洽詢 (02) 8522-8666