



UniStation坐席管理系统

提高操作员工作效率、降低犯错几率的工作区解决方案



目录

01	坐席定义	01
02	系统简介	02
03	应用场景	03
04	系统价值	04
05	系统优势	06
06	应用拓扑	12
07	系统组成	13

坐席定义

“坐席”是什么？

“坐席”泛指操作员的工作区域，包括了操作人员、办公席位以及办公的工具（电脑等）。操作员通过对多台电脑的查看、操作，实现业务的办理。坐席广泛存在于政府、军事与公共安全、电力、金融、广电等行业，应用在指挥中心、数据中心、应急通信中心、运营中心、视频演示中心、交易中心等场景。

信息化的发展带来了业务的增加，坐席人员面临着越来越多的信息处理，如何提高坐席人员的工作效率，减轻坐席人员的工作压力，实现办公中的快速准确成为亟待解决的问题。

系统简介



UniStation 坐席管理系统

是小鸟科技针对坐席人员推出的解决方案，主要用于提高坐席操作员的工作效率，减轻操作员的工作压力，降低操作员的犯错几率。UniStation 坐席管理系统提供联合工作区，每个操作员即是一个工作区，单个工作区包括操作员工作台上的多台显示器，操作员只需一个鼠标和一个键盘，即可对多个网络上的多个服务器进行查看、监视和交互，轻松获得所有数据，完成业务的工作。多个工作区之间可以进行协作，最大限度的提升操作员的工作效率。

UniStation



UniStation 坐席管理系统

将“人”和“机器”进行分离，提供更好的工作环境以及极简的操作，操作员只需一次点击，即可将任何应用程序调到面前的显示器，同时还能看到周边视觉范围内的其他应用程序，有助于减轻操作员的工作压力并做出更好的决策，将坐席的管理带入“以人为本”的变革时代。



应用场景



系统价值

传统坐席面临的问题

1 工作环境：杂乱无序

多台服务器散热量大、噪音严重、占用空间大，工作不舒适



2 模式布局：当前操作，浪费时间

操作员整理成业务需要的布局耗时耗力



3 工作效率：固定画面，来回移动

操作员不断移动来操作多台服务器



4 画面显示：单一画面，信息限制

操作员对于多台显示器信息掌控有限，容易忽略关键信息



UniStation 如何解决

1 工作环境：整洁舒适



人机分离，提供便捷、舒适的使用环境

2 模式布局：提前保存，一键调用



根据用户保存场景，减轻操作员布局的压力

3 工作效率：画面切换，直接观看



KVM 切换，提升操作员的工作效率

4 画面显示：4 个画面，全局尽览



多画面分割，增加信息查看的范围，减少值班人员的压力和犯错几率

系统价值

传统坐席面临的问题

UniStation 如何解决

5 KVM 关系：键盘控制，延迟对应

多台键盘鼠标，无法及时知道鼠标键盘和显示屏的对应关系



5 KVM 关系：鼠标控制，快速瞄准

鼠标提醒，及时知道鼠标位置，提升工作效率



6 多人协作：当面沟通，效率下降

协助人员到操作员电脑跟前进行操作，不利于相互之间的协作



6 沟通协作：实时推送，快速配合

视频推送，轻松实现视频共享，加强相互之间的协作



7 故障维修：实地排查，妨碍工作

服务器出现故障，维护人员进入办公区维修，干扰操作员正常工作



7 故障维修：人机分离，正常工作

人机分离，设备维护不影响正常工作



8 数据保护：公共区域，难于守密

重要 / 涉密服务器放在公共区域，不利于保管



8 数据保护：专用机房，易于管理

人机分离，减少重要数据丢失的风险



系统优势

超大规模，扩容方便

超大规模的坐席管理系统，可接入服务器、摄像机、播放器、视频会议终端等设备，支持 576 个端口同时接入，配置灵活、扩容方便。



系统优势

瞬时无损，快速管控

通过无损无压缩方式进行信号传输，传输过程无信息丢失，图像显示无失真变形（包括 4K 超高清信号）；同时采用零延时 KVM 技术，信号切换无黑屏，使用鼠键来操作机房设备时就如同在本地操作，实现实时全方位的快速管控。



视频传输时有较大压缩，大屏显示不清晰

信号切换时出现黑屏，影响观看效果

信号切换时出现黑屏，监看或操作需等待

其他系统



4K 视频无损压缩，文字清晰可见

信号无缝切换，保障观看效果

信号无缝切换，不影响操作及监看，提高效率

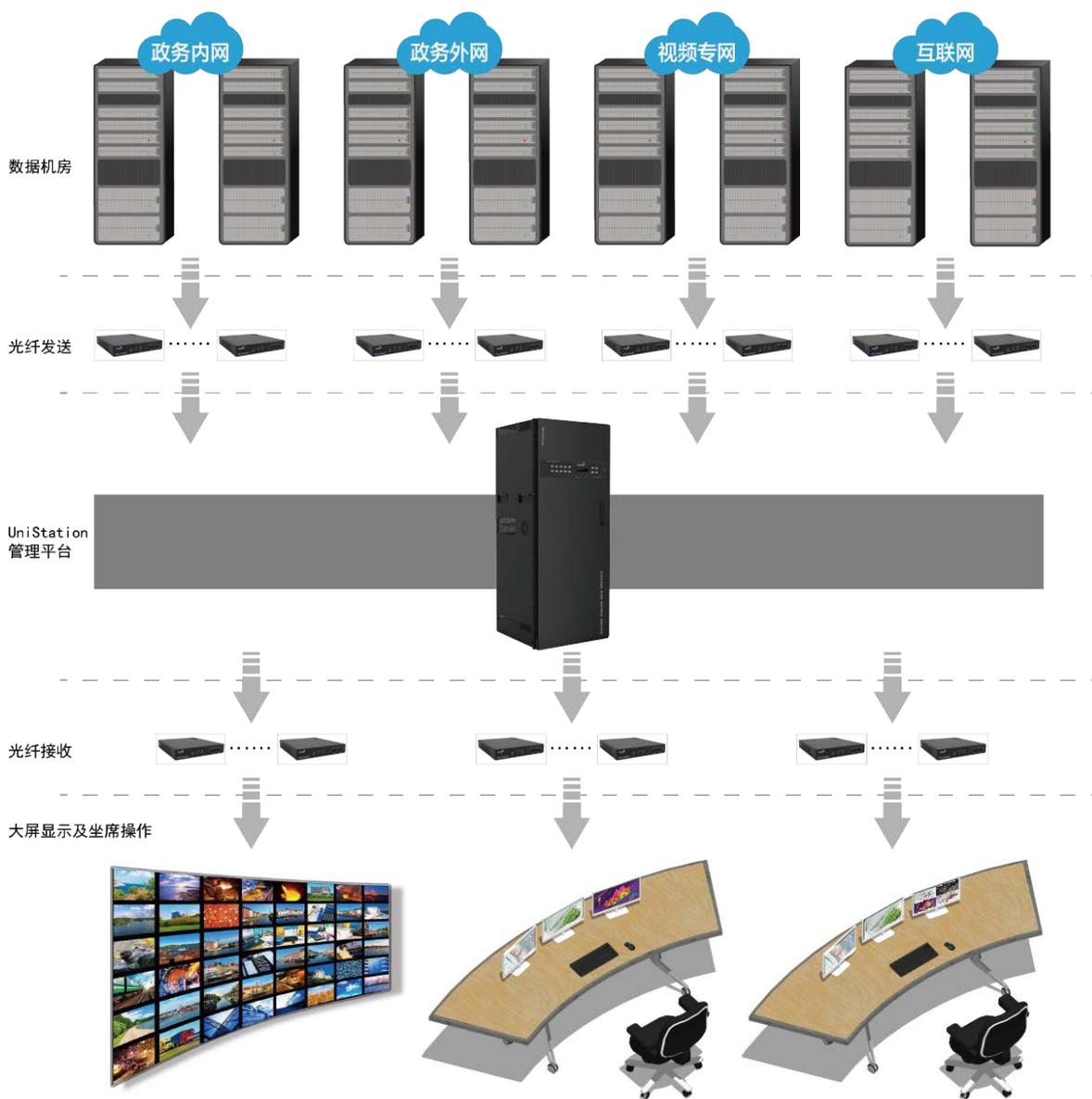
UniStation



系统优势

物理隔离，安全可靠

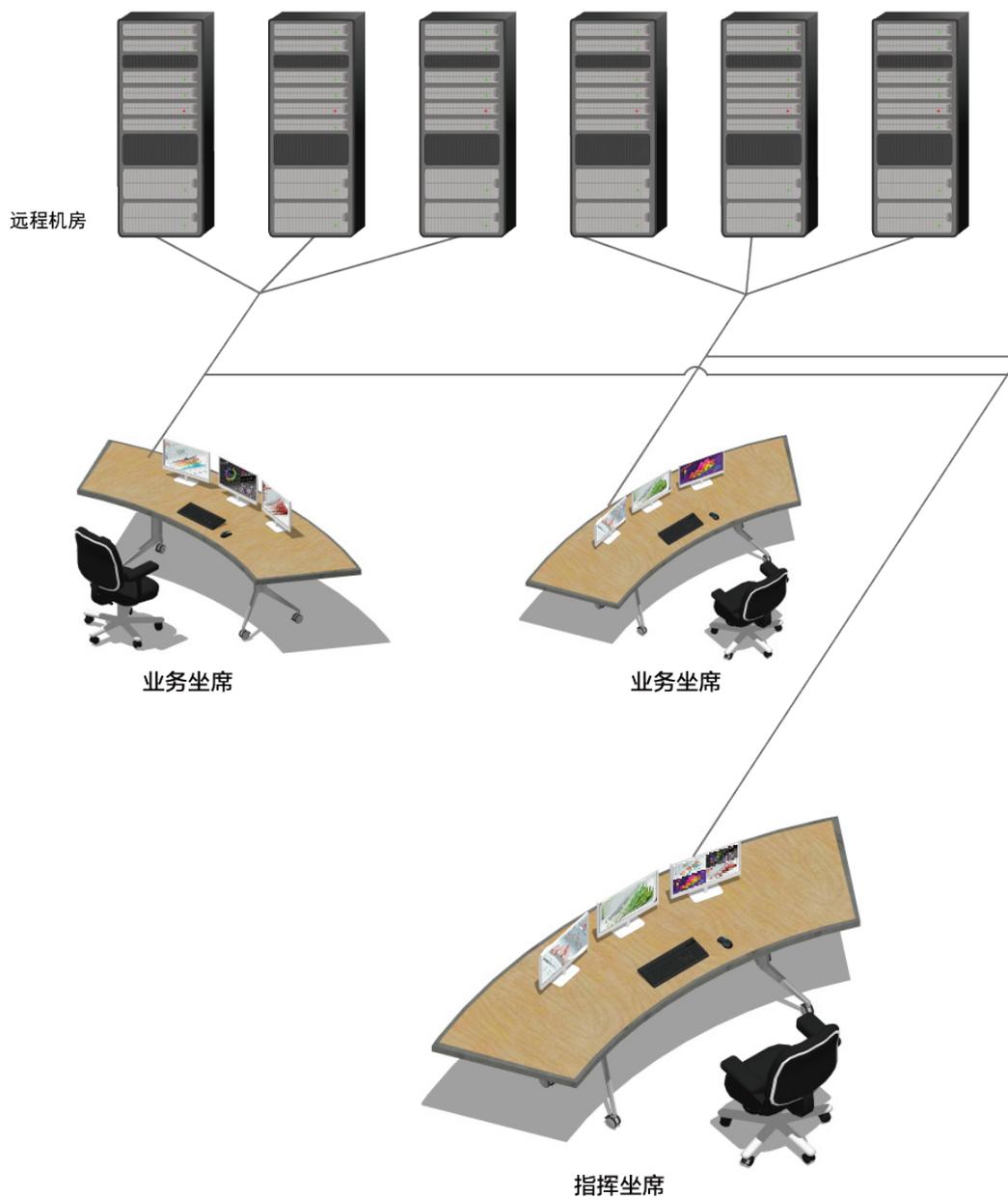
系统在信号接入时只连接音频、视频、USB 信号，传输过程中光纤全部采用单向传输，且系统采用私有协议传输，多种措施保障了不同信号网络接入的安全，实现了不同网络之间的物理隔离。



系统优势

分级管理，权责分明

支持添加多级用户，并进行精细的操作权限划分，不同坐席人员之间根据业务的需要具备不同的权限，可访问、操作不同的服务器，权责分明，安全可靠。



系统优势

鼠标级 OSD，操作灵活准确

支持鼠标级 OSD 界面，可在观看的画面直接调出菜单界面，仅通过简单的鼠标选择，即可快速准确的实现信号切换、模式配置、场景预案等功能，为操作员提供了更加灵活的操作方式。

鼠标级 OSD 界面



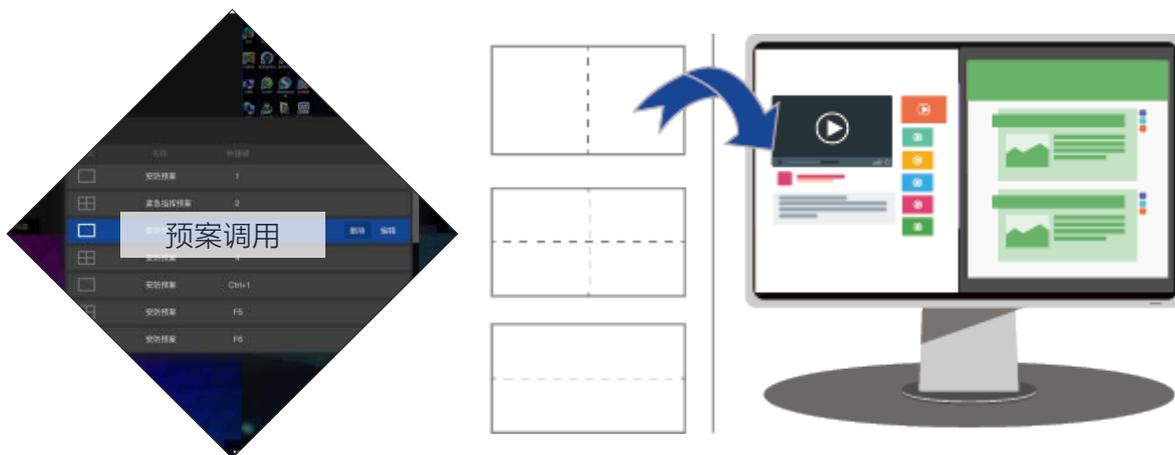
系统登录

导航菜单

可视化信号

控制请求

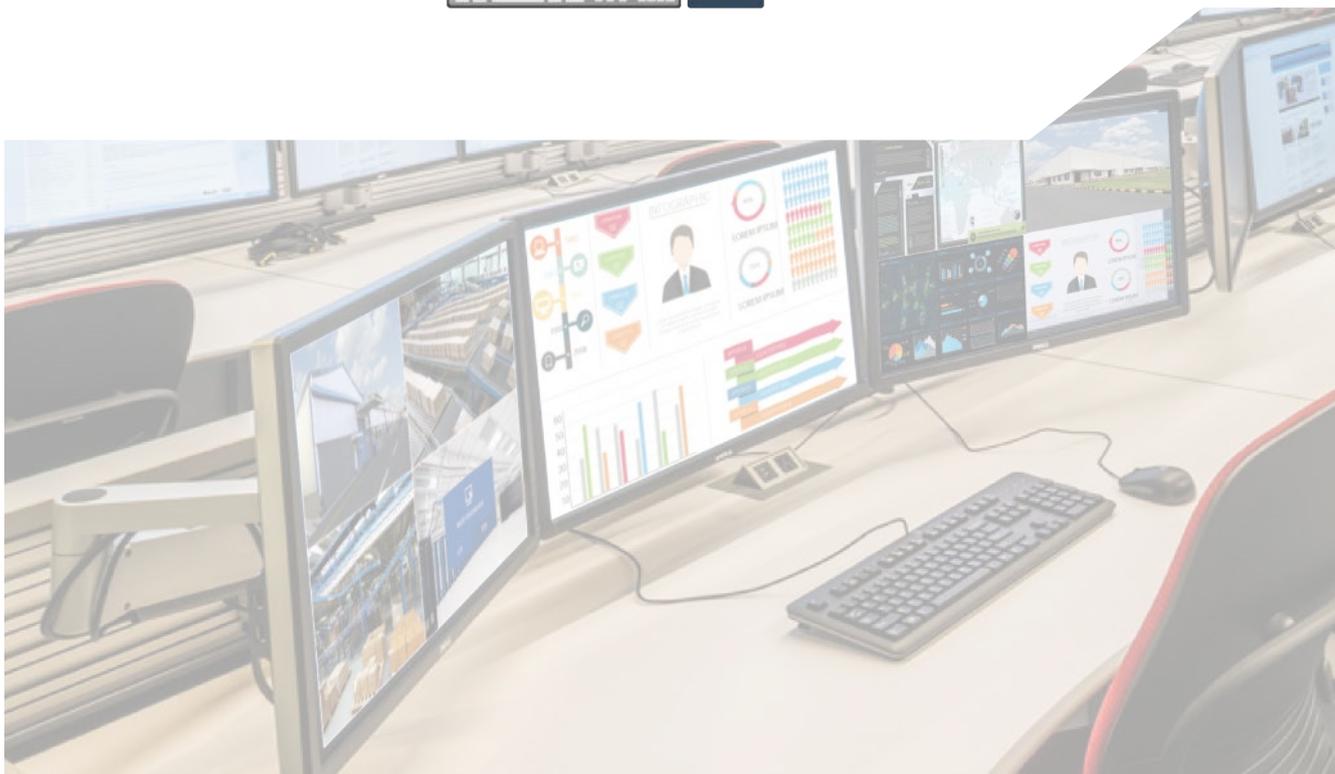
预案调用



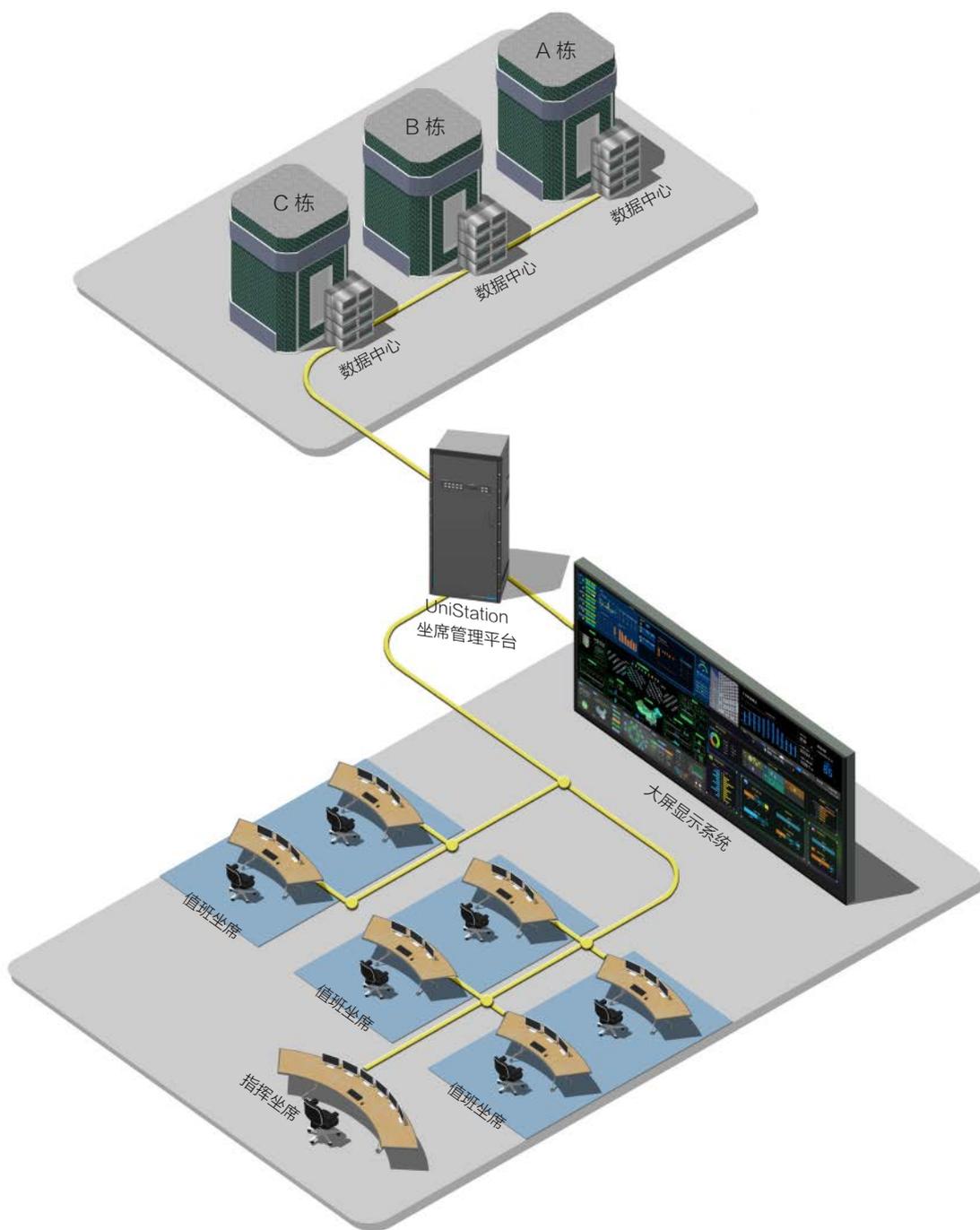
系统优势

鼠标跨屏，提高效率

支持多画面分割显示，增加信息查看的范围；多屏间可通过鼠标滑动实现跨屏操作，只需 1 套鼠标键盘即可完成对多个服务器的查看和操作，提高工作效率。



应用拓扑

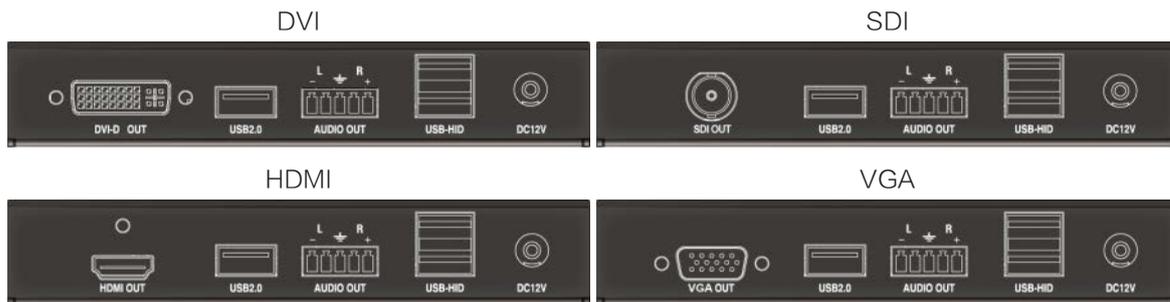


系统组成

● 服务器发送端



● 坐席接收端



● 坐席协作管理平台





产品外观以实际产品为准，
技术参数与型号如有变动，
恕不另行通知，最终解释权
归北京小鸟科技所有。



北京市昌平区回龙观西大街龙冠商务中心银座5层
Tel: 010-5954-8001
全国服务热线: 400-820-8050