



## 成功案例

# 邮政 11185 客户服务中心系统二期工程

2009 年 11 月 30 日

### 项目背景:

邮政 11185 客户服务中心系统二期工程的目标是依托邮政综合网，应用先进的计算机技术和语音处理技术，建设一个省集中模式的客户服务中心系统。该系统应用及数据省集中、语音组网灵活、版本统一、便于维护管理。本期工程包括 11185 客户服务中心系统功能的扩展，以及天津、山西、内蒙古、黑龙江、上海、江苏、江西、湖北、广西、海南、云南、西藏、陕西、甘肃、宁夏、青海、新疆等 17 个省（区、市）邮政 11185 客户服务中心系统改造，并完成福建省厦门市政府热线的接入。

### 客户需求:

11185 作为中国邮政的客户服务窗口，必须保证 24 小时接入服务可用。因此该项目要求整套系统具有极高的可用性、稳定性及处理效率。

### 解决方案及部署实施:

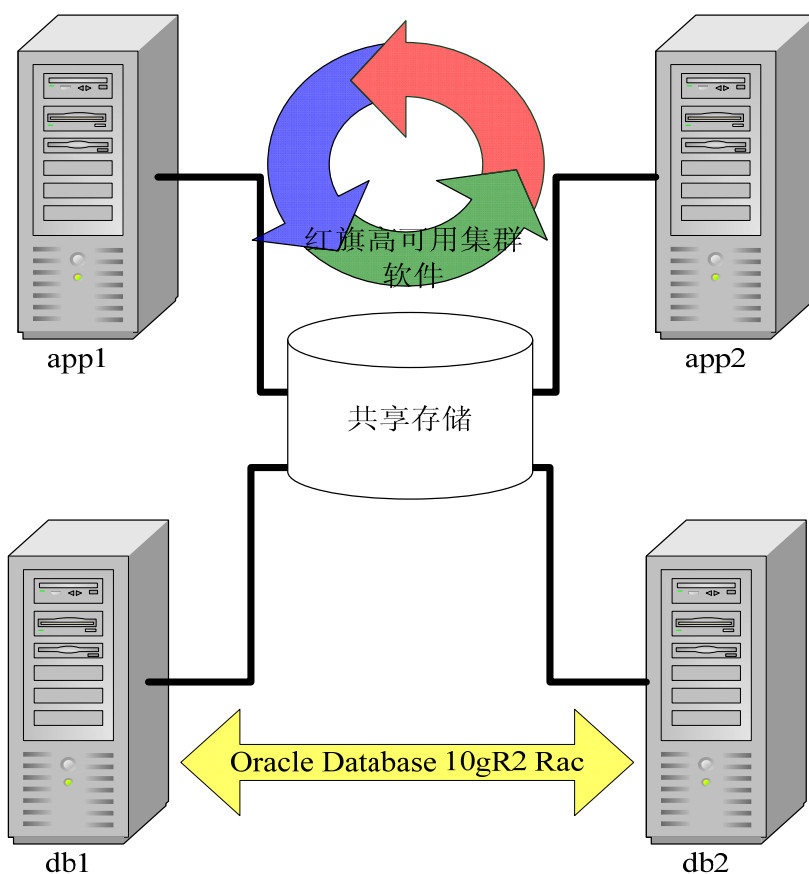
11185 系统二期改造是按照省集中模式建设，各省之间通过邮政综合网实现话务漫游和语音的转接功能，升级改造后的邮政 11185 系统以邮政综合网为承载，采用全国中心（逻辑）和省中心两级中心的星形拓扑结构，实现邮政客服全国性业务联网运作和话务省际间互转，并实现对全网的统一监控和管理。

下图为省级中心服务器部署示意图：





## 成功案例



按照集团公司部署要求，每个省都有自己的 11185 省中心服务器群，它们的部署如上图所示，每个省中心的 11185 服务器群由 4 台服务器和一个共享存储设备组成。上图中两台应用服务器分别基于红旗 LinuxDC5.0SP2 操作系统，由红旗高可用集群保护，实现对 11185 客服应用的高可用性保护；两台数据库服务器也分别基于红旗 LinuxDC5.0SP2 操作系统，都安装 ORACLE DATABASE 10g R2 数据库软件和 RAC 集群套件组成 ORACLE RAC，实现对 11185 客服中心系统数据库的 24 小时保护和性能扩展。这样，无论对数据库还是应用服务器，我们都实现了其性能和可用性的最大化。

### 软硬件产品的版本/型号：

- ◆ 硬件平台：HP ML570 G5、DL380 G5、HP EVA6100
- ◆ 中间件软件：Tuxedo 8.1、Weblogic 9
- ◆ 数据库软件：Oracle 10g R2





## 成功案例

◆ 操作系统：红旗 Linux DC5.0 SP3

### 效果评价：

该项目通过 HA 和 ORACLE RAC 的结合，极大地提高了该系统的可用性和性能。该系统得到了业务人员和技术维护人员的一致好评。

### 北京中科红旗软件技术有限公司

电话：8610-82656655

传真：8610-82658096

网址：<http://www.Redflag-Linux.com>

地址：中国北京海淀区万泉河路 68 号紫金大厦 6 层

邮编：100086

**本材料最终解释权归北京中科红旗软件技术有限公司所有**

北京中科红旗软件技术有限公司

中国北京海淀区万泉河路 68 号紫金大厦 6 层，100086

电话：8610-82656655      传真：8610-82658096

[Http://www.Redflag-Linux.com](http://www.Redflag-Linux.com)

