

# 制造及服务业案例





新网络，人为本。

CISCO



# 目录



## 02 思科助力中冶南方网络“就绪” 全网升级，为企业构建完善信息交换平台

### 06 精编细织 网筑报喜鸟 强健网络“筋骨”，实现全网管理和网络应用效能提升

### 09 思科助力太阳能产品制造商打造更清洁环保未来 茂迪股份有限公司是台湾一家领先的太阳能产品制造商。通过使用思科统一通信产品，该公司降低了成本，改进了公司外通信

### 12 思科助力篱笆网开创家庭消费2.0时代 统一通信平台强化内部管理协作并降低运营成本



# 思科助力中冶南方网络“就绪”

全网升级，为企业构建完善信息交换平台

## 项目简介

客户名称：中冶南方工程技术有限公司

所属行业：制造（冶金）

面临挑战：

- 随着业务快速发展，企业对信息化的需求越来越强烈，原有网络架构成为信息化发展瓶颈。
- 目前的网络平台没有一套完善的涵盖网络系统管理、网络行为管理和网络安全管理的网络监管体系，网络的稳定性问题依然存在，网络安全也得不到有效保障。
- 网络使用率低。

网络解决方案：思科整体网络架构解决方案

商业价值：

- 在系统扩展方面，对目前的网络架构预留扩展空间，为以后的技术升级提供平缓的过渡。
- 在网络安全方面，公司网络可以控制来自外部网络的风险。
- 创造快捷有效、无缝连接的沟通以及完善的信息安全系统，构建出完善的信息交换平台。

未来规划：

- 目前的网络建设只是我们信息化整体部署的第一步，中冶南方的信息化整体规划包括信息化基础平台建设、信息系统建设、信息资源建设三个阶段。
- 中冶南方正在制定一个长期的IT规划，要在2010年实现中冶南方77亿营业收入的战略目标，预计在今后五年内公司信息化投入将接近一个亿。

## 客户介绍

中冶南方工程技术有限公司，其前身是原冶金工业部武汉钢铁设计研究总院，2004年3月主业以分立方式实施改制，由中国冶金科工集团公司、武汉钢铁（集团）公司、鞍钢股份有限公司与相关人士共同出资组建中冶南方。随着业务链条的延伸，企业规模的扩大，经济效益实现快速攀升，中冶南方成立当年，新签合同额22亿元，营业收入15亿元，三年后的06年，企业新签合同43亿元，营业收入接近30亿元，经济指标全面翻番。

中冶南方集五十年研发、工程咨询、工程设计、项目管理的经验和完善的服务体系，始终与世界先进技术同步，并自主创新实现技术和装备的国产化，完成了几百项国家重点工程设计、设备成套和工程总承包，获得国家优秀工程设计奖、发明奖、科技进步奖150余项，完成国家重大科研课题10余项，拥有数百项专有技术、发明专利。在全国勘察设计企业综合实力百强评选和全国勘察设计企业营业收入排序中，一直位居前10名。

中冶南方汇聚了大量的专业人才，现有工程技术类员工1600余人，设有14个专业设计室，3个事业部，在上海、广州设有分公司，在环保、市政、民用建筑等领域设有9个控股的专业化公司。

中冶南方总部新区总用地约为217.970平方米，整个新区计划分二期建设，总建筑面积约为138,735平方米。其中一期总建筑面积约为65,275平方米，主要功能组成包括行政

管理大楼、会议中心、设计中心、档案及图文中心、职工食堂餐厅及员工宿舍等。

## 商业价值

### 走出信息化误区

中冶南方网络中心主任黄湘武向记者介绍，公司网络原始规模的搭建始于1998年，当时属于局域网建设起步较早的企业，建设起点较高，但建网的需求主要来自于文件数据交换，没有相对具体的信息系统应用，对网络的部署规划并不是很完善。虽然网络交换能力能满足需求，但因为建网初期基本没有互联网接入应用，内部信息资源也十分有限，基于外部的安全防护和基于内部的信息安全都比较薄弱。事实证明，随着业务快速发展，企业对信息化的需求越来越强烈，原有网络架构很快成为信息化发展的瓶颈。

2003年，中冶南方对企业网进行了简单的升级改造，这次网络升级只是保持了系统的平稳运行和适应日益增多的用户数需求，系统性能并没有实质的飞跃，网络架构设计没有系统性改善，既没有一套完善的涵盖网络系统管理、网络行为管理和网络安全管理的网络监管体系，也没有充分拓展网络功能，对公司快速提升的应用信息系统的支持力度不足，网络安全也得不到有效保障。

此外，当时网络还有一个令人头痛的现实问题是网络使用率低。由于起初的网络配置和实际工作需求不完全匹配，又缺乏完善的网络监管系统，因此实际操作中，一方面，网络有的资源没用上，造成资源浪费；另一方面很多网络功能又由于使用过于频繁，而造成应用瓶颈，为作业的实施带来很多麻烦。此外类似VPN、远程访问等应用需求、与客户和供应商的即时沟通需求，原来的网络都无法满足。

### 办公新区改造迫在眉睫

公司本来计划在2005年将网络完整地改造一次，但由于2005年中冶南方开工投资兴建一个占地面积达360亩的办公新区，于是公司决定在办公新区直接重建一个高效的信息化网络环境。

本次网络改造用于满足中冶南方总部新区行政、生产等工作需要。该网络采用VLAN技术实现人员的权限控制，网络通过防火墙与互联网互连。采用交换式以太网组网，以综合布线系统作传输媒介，网络中心设于信息中心中心三楼。

## 网络解决方案

### 思科解决方案的优势

在谈到思科在这次众多竞争者中脱颖而出，成为中冶南方网络的承建者时，黄湘武道出了选择思科的原委。他表示，从项目角度考虑，中冶南方更侧重的是解决方案的完整性。在网络产品的选型中，企业最看重的是系统的稳定性和技术前瞻性。因此在招标过程中，中冶南方花了大量的时间与IT提供商进行技术交流，大量的交流内容超出了系统

建设范畴，籍此来评价IT系统供应商的技术前瞻性。

网络建设不仅仅是一个产品，是一个项目，更是一个全套的解决方案，这个方案应该能理解用户的需求，而不是单纯地理解和消化用户的需求，还要能在理解的基础上，给用户相应的建议，在这几个方面，思科就体现出了他的优势。中冶南方认为思科有三大优势，一是思科的产品性能比较稳定；二是虽然思科提供的产品指标在众多企业里并非最高，但是思科产品支持的技术协议更多；第三，思科在技术扩展性方面非常优秀，这一点是黄湘武在产品角度比较看好的。

此外，中冶南方在最终定标时认为，思科的方案对中冶南方比较有吸引力，思科的技术人员能提出中冶南方没有考虑到的前瞻性应用，并在现有的网络架构上提出更好的方式，帮助中冶南方完善设计方案；另一方面是在系统扩展方面，会考虑中冶南方未来的需求，并对目前的网络架构预留扩展空间，以便为以后的技术升级提供平缓的过渡。“从开始招标到最后定标，前后一年的时间，接触的厂商有七八家，但最后网络重建的四个系统全被思科竞标拿到，我们也得到了一个相对完善的解决方案。”黄湘武满意地说。

## 信息化四部曲

中冶南方新区网络系统共分四个部分：网络交换系统、无线局域网系统、端点准入及主机完整性检查软件、网关安全防护。思科对四个部分的建设分别是以下几个方面：

### 1. 网络交换系统

中冶南方新区网络交换系统采取三层架构：

**核心层：**信息中心三楼网络中心机房，配备两台万兆交换机，两台万兆核心交换机通过双万兆多模光纤链路捆绑互联。

**汇聚层：**共6个汇聚节点，分别为：行政中心（5层分配线间）、设计中心1#、2#、3#、4#、5#（三层分配线间）。每个汇聚节点配置两台万兆汇聚交换机，每台万兆汇聚交换机分别通过万兆单模光纤和千兆单模光纤上联至两台万兆核心交换机；另增加1个汇聚节点，但该汇聚节点只需要考虑一台千兆三层交换机。该汇聚交换机提供会议中心交换机的千兆单模光纤接入和信息中心交换机的千兆多模接入，该汇聚交换机通过千兆多模连接至两台核心交换机；

**接入层：**6个汇聚节点的各接入交换机分别通过千兆铜缆上联至两台万兆汇聚交换机，提供100M桌面端口。

服务器区：配置两台万兆交换机，通过万兆多模光纤连接至两台万兆核心，并提供24口千兆铜缆接口。

### 2. 无线局域网

作为有线网络的补充，实现园区室内的部分无线覆盖。本项目中无线局域网采取“无线控制器+瘦AP”方式。

### 3. 端点准入及主机完整性检查

本项目要求部署网络准入控制等相关软件，能够实现对接入公司网络计算机（有线方式和无线方式接入、VPN接入等）的主机完整性检测（即用户必须有最新的系统补丁和防病毒程序病毒库等），并可以和活动目录集成。

中冶南方认为思科有三大优势，一是思科的产品性能比较稳定；二是虽然思科提供的产品指标在众多企业里并非最高，但是思科产品支持的技术协议更多；第三，思科在技术扩展性方面非常优秀，这一点是中冶南方网络中心主任黄湘武在产品角度比较看好的。

## 4.网关安全防护系统

考虑边界防护，无单点故障（出口为双链路）；采取“硬件网关安全设备+ISA2004(软件防火墙)”方式，ISA2004提供内网用户访问Internet的基于活动目录的认证；硬件网关安全设备需提供的功能有：防火墙、VPN、IPS、防病毒、网页过滤。

## 商业价值

### 给网络找一个支点

当问及中冶南方在这次重建网络的通盘投资考虑时，黄湘武认为投入与未来回报是企业考虑的一个重要问题。根据诺兰模型，目前中冶南方的信息化，正从控制阶段进入整合阶段，开始系统实施信息化建设。他认为，网络作为一个信息化平台，其潜在的价值要靠信息系统的建设来实现，真正的产出是信息化基础建设完成之后才能完全显现。按照现在的初步测算，他认为，网络基础建设是我们信息化建设的基础，目前投入的是为了今后十倍价值的回报提供可行性，而一个完善的网络系统的价值汇报率更高。

### 这仅仅是抛砖引玉

黄湘武说，等到思科的网络建设完成以后，具体的信息化效果评估将在实际应用半年后进行评估。他自信地认为中冶南方经过这次网络建设，至少能满足五年内的需求，比如网络交换、无线覆盖都可以保障近几年的使用和平滑升级。在网络安全这方面，公司网络可以控制来自外部网络的风险；一套完善的信息安全方案也会在半年内建设完成来保障公司的核心技术安全。除目前的系统建设外，后续建设的信息发布系统和内部通讯平台未公司内部员工提供更有效的沟通，VPN、虚拟机和视频会议系统也能保障企业与在外出差员工和施工现场的沟通；在与外部沟通方面，中冶南方的协同作业系统将逐步延伸到和客户、供货商、合作商直接沟通。快捷有效、无缝连接的沟通以及完善的信息安全系统，构建出完善的中冶南方信息交换平台，是中冶南方进入信息资源管理型信息化的第一步。

如果对中冶南方的员工进行随机性地采访：“2007年这个夏天，企业让你最期待什么？”那么员工回答最多的答案肯定是：9月份中冶南方总部新区竣工，所有员工搬进新办公区工作。这个答案背后的潜台词：对员工来说，总部新区吸引力最大的并不仅仅是宽敞整洁的办公室，而是无处不在的网络与优越的信息化办公环境。

## 未来规划

“目前的网络建设只是我们信息化整体部署的第一步，但搭建好这个基础，可以为以后的信息化发展起到一个抛砖引玉的作用。”黄湘武介绍到，中冶南方的信息化整体规划包括三个阶段：一是一个信息化基础平台的建设，这一阶段内容包括网络基础的搭建和网络安全的保障，也是目前中冶南方投入的重点；二是信息系统的建设，这就涉及到所有的应用系统，包括技术信息化、项目管理信息化、企业管理信息化三部分；三是信息资源的建设，如何让资源高效流动起来，他认为这才是信息化建设的核心。

中冶南方正在制定一个长期的IT规划，要在2010年实现中冶南方77亿营业收入的战略目标，黄湘武预计在今后五年内公司信息化投入将接近一个亿。“我所理解的信息化最佳状态就是让中冶南方的用户完全感觉不到网络的存在，而实际上网络又无处不在。”黄湘武谈出了自己对信息化的理解。



# 精编细织 网筑报喜鸟

强健网络“筋骨”，实现全网管理和网络应用效能提升

## 项目简介

客户名称：报喜鸟服饰公司

所属行业：服装制造业

面临挑战：

- 2007年下半年，报喜鸟公司开始实施SAP-ERP系统，该系统对网络性能、冗余性以及业务运行连续性等方面提出了更高的要求。
- 新网络的升级改造是在更新设备并对整个网络架构进行完善的同时，保护现有网络设备的投资。

网络解决方案：基于Cisco6509/6506、ACS、IDS、ASA5540产品的整体网络解决方案

商业价值：

- 为企业打造高可靠、高性能和高安全网络平台，良好的扩展性最大限度保护企业已有投资。
- 使业务指令的下达、客户信息的反馈等行为能迅速展开。
- 借助新网络系统，公司总部可以及时了解到各终端门店业务情况，实现从总部到市场的快速响应。

未来规划：

- 此次网络建设并不是终点，随着公司的业务发展，报喜鸟还将考虑与思科继续合作，采用基于无线、NAC、MARS、CSA等技术的解决方案，进而实现全网的管理和网络应用效能的不断提升。

## 客户简介

报喜鸟服饰公司主要从事报喜鸟品牌西服和衬衫等男士系列服饰产品的设计、生产和销售。公司坚持走高档精品男装的发展路线，并在国内率先引进了专卖连锁特许加盟的销售模式，目前已拥有形象统一、价格统一、服务统一、管理统一的专卖店500多家，建立了我国运作最为规范、网络最为健全的男装专卖零售体系之一。

## 面临挑战

从2001年成立时一个只有几家厂房的小企业，到今天在全国拥有500多家加盟专卖店的大型服装连锁企业，浙江报喜鸟服饰股份有限公司用6年多的时间走出了一条高速发展的道路。而支撑这种高速发展的重要因素之一，就是报喜鸟一直所重视的构建一套从总部到分支机构，再到各门店的通信网络系统，使业务指令的下达、客户信息的反馈等这些与企业经营密切相关的行为都能迅速展开。

2007年底，由于报喜鸟公司实施了SAP-ERP系统，数据传输量大幅增加，对于业务连续运行的要求也更加严格，因而对网络系统的改造和升级也提上了日程——在保护已有投资的前提下，网络建设既要充分满足当前的业务需求，也要考虑未来一段时间的持续发展。

## 上ERP带来的网络困扰

对于信息化建设报喜鸟公司一直非常重视，无论是软件系统，还是硬件设备、网络体系都随着公司的业务发展不断部署。2007年下半年，报喜鸟公司开始实施SAP-ERP系统，部署了多台业务小型机以及服务器，而这一系统对网络性能、冗余性以及业务运行连续性等方面的要求也让公司原有的通信网络体系遭遇了困境。



例如，公司之前采用的是基于PIX525和Cisco 3745的VPN技术，由于自身的短板带宽和吞吐量等原因，在多用户并发访问时，很容易造成终端拨入困难以及数据传送速度慢等问题。同时，原系统采用的是基于单一VPN组的单一密码验证，所有移动用户都能使用同一个用户名和密码进行入网认证，也给公司网络安全也带来了不小的隐患。此外，报喜鸟公司还将建立一批新厂区，并以此作为服务区中心，放置所有的生产、作业服务器，并与老厂区网络进行相互连接。基于这些问题，公司需要新增1台VPN网关来处理移动用户的IPsec VPN接入，以缓解原有网络设备的负载压力。

## 稳定应用与持续发展并重

对于报喜鸟公司来说，这次网络升级改造并非“伤筋动骨”、推倒重来，毕竟以往的网络体系仍有许多可取之处，而且之前网络设备的投资也需要得到保护，因此此次建设需要做的就是更新设备，并对整个网络架构进行完善，使其符合公司当前和未来一段时间内业务系统安全、稳定应用的发展需求。

具体来看，此次建设需要满足以下几方面的要求：首先，需要保证新设备与原有网络设备的兼容性，同时设备需要配置方便、维护简单，符合用户的使用习惯；二是保证业务不中断和网络不中断，不管哪台核心网络设备、链路、电源出现问题，业务系统都能不中断运行，同时网络仍然能正常访问，特别是保证核心网络设备的冗余；三是实现服务“0”攻击，业务不瘫痪，保证SAP以及其他业务服务系统不受网络内部以及外部网络的攻击，如网络操作、IP欺骗、病毒/蠕虫/程序操纵/远程控制等，不让应用系统出现资料泄密、服务

瘫痪的局面；四是保证核心网络设备具备高可靠性和稳定性，新设备的性能、容量应能满足现有以及将来的业务系统需求；最后是对网络设备进行统一、授权管理，在远程用户访问SAP-ERP系统时，要求对每个用户设置相应的用户名/密码进行认证。

## 网络解决方案

### 新设备兼顾未来发展

基于以上这些要求，报喜鸟公司经过几轮考察，最终选择与思科公司合作，采用其提供的基于Cisco6509/6506、ACS、IDS、ASA5540等产品的整体解决方案。公司一位管理者表示，选择思科一是因为之前双方就有着良好的合作，虽然许多原有网络设备需要换代，但因其良好的扩展性充分保障了企业的已有投资，节省了新购买成本；二是思科公司品牌知名度以及完善的产品线、产品良好的兼容性等都符合报喜鸟此次建设的要求。

从设备选型上看，此次建设中采用了Cisco 6509路由交换机作为新的核心网络交换机，其使用1块Sup720的引擎，具有720Gbps交换容量，三层转发速度可以达到400Mbps，从而保证了业务正常运行时间。同时，该设备提供了9个局域网、广域网和城域网联网插槽，最多支持576个10/100/1000Base-TX端口，每个插槽提供80Gbps的交换容量，还能提供多种业务模块，包括入侵监测模块、防火墙模块、网络分析模块、语音模块等。可以说，随着ERP、CRM、HR、SCM、财务、企业语音VoIP和存储等IT系统的应用，使IP网络越来越成为一个基础设施平台，这就需要网络核心能提供高性能、高密度、多业务处理的能力，而Cisco 6509就满足了这种趋势的要求。

此外，无论是从性价比，还是可靠性、扩展性等方面，相比许多小企业使用的Cisco 4500系列交换机，Cisco 6500系列有一定的优势，对于报喜鸟这样一个业务高速发展的大型企业来说，也为其未来发展做好了网络准备。

### 新厂区“区别对待”

由于报喜鸟公司的新厂区在不断增加，因此新网络系统采用了划分成多个功能区的设计模式。这种方式是为了统一规划信息业务，清晰信息网络的威胁、层次以及区域策略，防止安全防护手段部署原则不明确；同时，能够防止由于网络某一局部安全隐患而引发的全网侵入，从而降低对全网信息业务的威胁；此外，也能防止部署的安全设备不能充分发挥作用而造成资源的浪费。

具体来看，首先在网络核心区与网络汇聚区，均需要实现双节点冗余。考虑到网络核心区用于连接重要服务器和小型机，如果使用单节点，万一出现故障，将直接导致服务器无法提供服务。同时，网络汇聚区用于连接接入层交换机，如果使用单节点，出现故障会直接导致老区所有办公用户无法访问服务器区。

其次，对于互联网接入区进行细分。老厂区通过原有设备进行互联网连接，而新厂区则提供互联网的VPN接入服务以及互联网的应用服务，如WEB服务、MAIL服务，并且所有营业点都接入该区。同时，将VPN网关节点放在新厂区，以最短路径原则做为主要考虑，可以使得延迟抖动更小，中间故障点更少，并且能够有效防止互联网流量与VPN流量冲突。

三是建立安全管理区：通过部署身份、认证平台，实现所有营业网点IPsec VPN的基于身份和密码登陆；通过部署安全管理平台，实现整个网络的信息安全检测、控制；通过部署行为审计系统，实现对互联网的行为审计。

## 商业价值

给业务系统增添“加速器”

2008年1月，报喜鸟公司网络升级建设正

从2007年12月到2008年1月，报喜鸟在思科公司的协助下完成了此次网络建设。“安全、稳定，不仅可以更好地支撑公司的业务发展，也为将来的连锁加盟企业的联网以及分公司的建立提供了良好的保障。”用一位公司管理者的话说，这次对网络的“精编细织”为报喜鸟进一步的“腾飞”奠定了坚实的基础。

式完工。新网络系统具备四项优势：高可靠、高性能（两台核心交换机之间以及楼层到核心交换机均使用4Gbps的交换速度，配置48个千兆位的电口，24个千兆位的光口，实现线速转发）、高智能（接入层到核心层应用PVST生成树协议加上UplinkFast功能，整个网络使用OSPF动态路由协议，核心交换机使用新的GLBP网关冗余协议，以保证网络在链路或者节点出现故障的情况下应用的正常运行）、高安全。

同时，新网络在业务层面也带来了更高的价值。一是基于新的网络，实现了公司对包括原材料、在制品、零件和最终产品等所有物料的跟踪和控制，从而有效控制生产的节拍，避免了停工待料，减少了统计、分析人员的工作量，降低了库存，加快了生产周期，缩短了响应时间，进而提高了客户满意度。二是通过这一网络，加强了分支机构、门店和总部的联系，使整个ERP系统能够延伸到各个分支机构。报喜鸟的管理人员表示：“可以说，要想实现ERP系统的战略目标，一个稳定有效并且可持续性发展的网络是基石，也是实现业务发展的加速器。”借助新网络系统，公司总部可以及时了解到各终端门店的业务情况，从而实现从总部到市场的快速响应。

## 未来规划

尽管考虑到了未来几年的业务发展，但对于报喜鸟公司来说，此次网络建设并不是终点，未来随着公司的业务发展，报喜鸟还将考虑与思科继续合作，采用基于无线、NAC、MARS、CSA等技术的解决方案，进而实现全网的管理和网络应用效能的不断提升。信息网络是企业发展的基础，对于报喜鸟这样一个连锁分销企业来说，只有“精编细织”的网络才能助其进一步走向腾飞之路。

# 思科助力太阳能产品制造商打造更清洁环保未来

茂迪股份有限公司是台湾一家领先的太阳能产品制造商。通过使用思科统一通信产品，该公司降低了成本，改进了公司内外部通信。

## 公司介绍

茂迪股份有限公司(茂迪)成立于1981年，主要从事高端测试和测量仪器的设计、生产、营销和维护。该公司经过长期发展，其业务最终包括高质量太阳能电池的生产和营销，充分把握了该地区乃至全球对可持续能源系统不断增长的需求。

该公司MIS部门经理Anne李表示，茂迪的目标就是成为技术先进且经济高效的太阳能电池的世界领先供应商，以应对石油价格的不断上涨，为全球环境保护作出贡献。

为实现此目标，公司计划在该地区成立一家新的太阳能电池工厂。借此良机，茂迪将可以在此地评估新通信系统并去除现有传统通信系统冗赘。

## 业务挑战

李女士解释道：“茂迪原有的PABX系统不足以满足我们不断增大的需求。例如，向网络添加新电话需要安装新电线并修改PABX系统的配置，这会耗费大量时间和金钱。”

除了需要更高扩展灵活性外，茂迪也在寻找一个能改进在公司内部以及向外部业务合作伙伴交付信息的通信系统。“过去，我们的员工有多种联系方式，如电子邮件、办公室电话、手机甚或传真。为此，他们必须花费大量的时间来管理这些不同的联系方式，这会延迟对于同事、甚至业务合作伙伴的响应速度”，李女士说，“我们需要一个能将各种信息传输方式集成到一个方便的接入点的通信系统，确保即使员工在路上，也能第一时间与之取得联系。”

语音呼叫不断增加的成本也是一个大问题。李女士补充道：“我们的语音呼叫成本，特别是通过IDD与海外子公司和合作伙伴通话的费用，随着我们的扩展而激增。因此，新系统也应该能以大幅降低的开支，来为我们提供与目前水平相当甚或更好的电信功能。”

最后，通信安全始终是茂迪的一个基本要求，因为领先太阳能电池板技术的设计和生产过程中涉及大量的知识产权。“无论是语音通信还是数据通信，我们所采用的系统都必须能防止通信过程中出现窃听现象”，李女士表示。

### 概述

**客户名称:** 茂迪股份有限公司

**国家/地区:** 台湾

**行业:** 制造

- 为支持更多用户而扩展PABX成本很高
- 与海外子公司和合作伙伴进行IDD通话的成本很高
- 改进员工与业务合作伙伴间的信息共享、协作和决策制订流程
- 确保公司的知识产权安全

### 网络解决方案

- 思科统一通信系统

### 商业价值

- 经济高效的可扩展性
- 降低了呼叫成本
- 改进了员工和业务合作伙伴间的通信和协作
- 实现安全的语音通信



# the human network effect

## 网络解决方案

在多次内部商讨之后，茂迪决定选择思科统一通信来帮助它迎接挑战。“我们认真分析了竞争网络解决方案的特性。虽然功能很重要，但我们的评估也非常重视总拥有成本(TCO)，这其中不仅包括初始购买价格，也包括产品生命周期内的管理、维护以及可能发生的停运成本”，李女士说，“经过比较，思科统一通信解决方案的TCO最低，且可提供成熟出色的可靠性、可管理性和安全性。”

思科在市场上的良好声誉也是茂迪考虑的一个因素。“思科在网络解决方案市场上的领先地位对我们的决策制订过程起了重要作用。我们希望确保我们能够配备市场上最优秀的解决方案，满足我们现在乃至未来的所有通信需求。”

思科统一通信系统包括部署在核心的Cisco Catalyst 6509和3560交换机，它们通过2台作为VoIP网关的Cisco 2800系列集成多业务路由器(ISR)提供支持。茂迪也已在其新工厂部署了200部Cisco Unified IP电话，它们采用Cisco Unified CallManager，这一集中呼叫处理应用解决方案使茂迪能受益于创新融合应用；此外，它通过对网络中其他用户的呼叫控制、定位和在网状态检测，提高了用户生产率，并经由一个集中管理系统，简化了安装、添加、移动和更改操作。

思科及其本地部署合作伙伴RingLine Technologies于2006年8月开始项目部署流程，并在六个月内完成部署。李女士表示她对项目的平稳实施非常满意。“思科软件基于业界标准，所以与我们现有的核心网络已无缝集成。因此，在切换到新系统时，我们的核心网络停机时间非常短。”

“思科提供了一套强大的管理工具，有助于减少管理开支，使我们能降低为满足不断增长的需求而进行的网络扩展的总成本。”

Anne 李, Motech Industries公司MIS部门经理

## 商业价值

### ■ 经济高效的可扩展性

李女士表示，使茂迪最为满意的是，新管理非常简便，所以立即实现了成本节约。“思科统一通信为我们的企业提供了一个可扩展且高度可用的IP语音解决方案。这意味着新用户的添加过程得到了极大的简化，不再需要繁琐的重配置，也不必购买昂贵的电线和其他设备”，她解释道。

“此外”，她补充说，“思科提供了一套强大的管理工具，有助于减少管理开支，使我们能降低为满足不断增长的需求而进行的网络扩展的总成本。”

### ■ 缩减呼叫成本

通过使用思科统一通信，茂迪缩减了每月电信费用，从而大大节约了成本。李女士说：“现在我们在台湾和中国大陆的办事处间能进行免费VoIP呼叫，不必再使用昂贵的IDD呼叫。”此外，通过将数据和语音整合到单一网络之上，茂迪还能减少以前维护两个独立系统所需的管理工作。

“简化、出色的网络管理和较低廉的语音呼叫可大幅节约成本，由此我们预计将在三年内收回成本。”

### ■ 改进员工和业务合作伙伴间的通信和协作

利用这一新系统，茂迪员工和业务合作伙伴现在无论通过电子邮件、传真还是语音通话，都能够第一时间联系到正确的人员，并提高机构中重要信息的访问能力和机构决策者的联系能力。

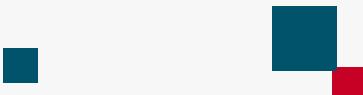
“因为大大缩短了通信延迟，决策制订流程更为高效”，李女士表示，“思科统一通信通过员工的Microsoft® Exchange™收件箱提供所有重要的企业通信形式。思科统一通信中的移动应用也使重要员工的可联系性提高，特别是那些常常往来于台湾总部和中国子公司间的员工。我们的员工生产率也得到了大幅提高。”

茂迪还计划在思科统一通信平台上部署更多先进的协作应用，这是其以前的系统无法实现的。李女士预计随着这些新的‘可视化’工具的推出，员工将能通过网络在线协作处理项目文件，如工程图、工作计划和其他相关信息等。

### ■ 获得安全的语音通信

安全问题也已得到解决。正如李女士所述，茂迪的竞争优势取决于它对设计和生产知识的紧密保护。“过去，我们从未能对语音呼叫加密。现在，语音实现了数字化，我们能应用加密技术来确保所有重要讨论的安全。”

茂迪正通过思科统一通信努力实现其业务目标。“我们已大大降低了通信成本，并极大地提高了决策制订速度和生产率”，李女士总结到，“我们相信思科将为我们的未来计划提供巨大帮助，推动公司不断攀登新的高峰。”





# 思科助力篱笆网开创家庭消费2.0时代

统一通信平台强化内部管理协作并降低运营成本

## 项目简介

客户名称：篱笆网

所属行业：互联网电子商务

业务挑战：

- 为实现向全面个性化服务转变，篱笆网面临从单纯的团购网站向家庭生活消费综合性门户转型。
- 随着业务不断发展，公司规模迅速扩大，选择更适合今天及未来发展的通讯系统被提上了日程。

网络解决方案：思科呼叫中心统一通信解决方案

商业价值：

- 篱笆网的呼叫中心具备了与客户联系的多样化方式。
- 篱笆网可通过网络即时通信工具、固定电话、移动电话等各种便捷的方式实时满足客户的需求。
- 在提高了客户满意度的同时，加强内部管理协作，降低运营成本。

## 客户简介

创建于2004年的篱笆网在短短三年间迅速崛起，成长为上海滩家喻户晓的家庭生活消费交流社区，产业横跨装修、婚庆、学车等领域，注册用户超过120万名，2006年的交易金额超过2.8亿元。

## 业务挑战

2007年1月，篱笆网在寻求更高速发展的同时，公司的战略方向也发生巨大转变。从单纯的团购网站向家庭生活消费综合性门户转型，从而成功实现由单一的价格优势向全面的个性化服务转变。篱笆网为回馈广大会员的长期支持，特别推出了“消费顾问”的概念，通过提高呼叫中心的品质实现了一对一的人性化服务，并成功为每个会员提供了一整套度身订造的服务。

无论是业务成长还是品牌塑造，篱笆网都被很多人视为成功典范。与客户和供应商保持顺畅的沟通是篱笆网获得成功的重要基础。随着业务的不断发展，公司规模迅速扩大，选择更适合今天及未来发展的通讯系统也被提上了日程。而搬迁总部这一契机，使得思科统一通信解决方案最终落户篱笆网的新总部。

# the human network effect



## 网络解决方案

“要结婚，要装修，先去篱笆网看看！”今天正在成为上海地区年轻家庭的时尚。更让这些年轻人惊奇的是，每次拨打篱笆网的全国客服热线，接待自己的总是同一个客服人员，她的全程服务让客户感到格外贴心。“为什么每次接听电话的都是这个客服呢？难道篱笆网的通信系统能自动识别客户？”他们心中难免会有这样的疑问。

其实，答案很简单。在2006年部署了基于思科IP网络的呼叫中心之后，篱笆网的业务就从被动服务转向了主动的专业服务。用户不仅可以通过网络申请所需要的服务，更能通过电话直接向篱笆网的服务顾问们咨询。每当客户的电话打进篱笆网的全国统一客服热线时，都会自动转接到他的固定客服的电话上。这个贴心的服务经常使得篱笆网的客户们既意外又惊喜。

## 商业价值

### Web 2.0时代的新蓝海

篱笆网总经理张国华表示：“通信效率的提升无疑意味着更高的生产率和竞争优势。在部署了思科统一通信解决方案后，我们的呼叫中心具备与客户联系的多样化方式，可通过网络即时通信工具、固定电话、移动电话等各种便捷的方式实时满足客户的需求。这不但提高了客户满意度，也加强了内部管理协作，降低了运营成本。”

“通信效率的提升无疑意味着更高的生产率和竞争优势。在部署了思科统一通信解决方案后，我们的呼叫中心具备与客户联系的多样化方式，可通过网络即时通信工具、固定电话、移动电话等各种便捷的方式实时满足客户的需求。这不但提高了客户满意度，也加强了内部管理协作，降低了运营成本。”

篱笆网总经理 张国华

这不但提高了客户满意度，也加强了内部管理协作，降低了运营成本。”

在2007年9月18日于北京召开的2007中国呼叫中心高峰论坛暨2007年中国最佳呼叫中心评选颁奖典礼中，篱笆网由于其在呼叫中心方面的卓越表现获得了“金耳麦”大奖——“最佳新建呼叫中心”大奖。

思科系统（中国）网络技术有限公司副总裁兼华东区总经理邵岩鸣表示：“通信的融合也就意味着人们在沟通时不必再考虑实现的方式。通信不再是一个技术问题，而是企业内部业务和管理的必然需求。统一通信的价值不仅体现为企业节省了可观的通信费用，更重要的是它能够成为企业内部创新的平台，与业务流程紧密地结合，从而开发多样化的创新应用，让沟通的高效性成为业务的强大推动力。”

## 无处不在的通信

思科的IP电话使用起来非常简单，虽然只插着网线，但是它和传统电话一样拿起来就能用，而且拥有非常强大的通讯功能，可以召开多方电话会议、查询员工通讯簿、随时接收发送语音邮件等。而对于IT部门来说，IP电话的管理和维护都非常简单。最突出两点是：一、管理简单。员工换工位不需换号，也不需要IT工程师到交换机上费力地跳线，员工只要把自己的电话机带到新的工位插上网线就可以了；二、节省布线。电话、电脑共用一个网络端口，简化了布线、管理和维护的复杂度。

正因为如此，篱笆网在其原有的安全、高效的网络架构基础上，以创新的技术结合公司的管理文化，从而实现了多种新的应用，提升公司整体的运营效率和服务水平。例如，分机转移功能可以让出差人员随时随地保持通话畅通。他或者她出差到任何一家分公司时，都可将任意IP电话设置成自己的分机，因此客户能够随时找到自己；笔记本“软电话”功能让出差人员即使不在办公室，只要能连上网，办公电话一样保持畅通，即使出差到国外，通过笔记本“软电话”使用电话可省却高额的通话费用。

## “以人为本”改变生活

篱笆网副总经理徐湘涛表示，“篱笆网致力于向用户宣传并提供如何提升生活品质的方式，而工作是生活的一部分，所以篱笆网率先通过在通信系统及管理方式上的改变，给每一个员工带来快乐而便捷的工作方式。”篱笆网的客服们也会在服务领域更加努力，从而实现“消费顾问”的模式，为客户提供全面的服务。

在篱笆网看来，网络是用来团结人的力量的。而在这个“以人为本”的新网络里，人们被网络连接到一起，网络也正在改变我们工作、生活、娱乐和学习方式。对于篱笆网来说，全程参与并引导用户结婚、装修、学车等家庭生活消费的各个阶段，不仅能为年轻家庭带来便捷，也体现了“以人为本”的人文关怀，通过将先进的网络技术和完善的商业流程相融合，篱笆网正在将快乐送到更多家庭。

对篱笆网来说，思科统一通信的平台不仅仅是沟通的基础设施，更是拓展业务的平台。在这一平台之上，业务和技术密不可分地融合，将员工、客户、供应商和合作伙伴随时随地连接到一起，实现前所未有的沟通、协作、创造和分享，改变了人们的工作方式。



促进人与人的协作，  
以人为本的新网络  
为你实现。





新网络，人为本。

· · · · ·  
**CISCO**



#### 思科系统（中国）网络技术有限公司

##### 北京

北京市朝阳区建国门外大街2号北京  
银泰中心 银泰写字楼C座 7-12层  
邮编：100022  
电话：(8610)85155000  
传真：(8610)85155960

##### 上海

上海市淮海中路222号  
力宝广场32-33层  
邮编：200021  
电话：(8621)23024000  
传真：(8621)23024450

##### 广州

广州市天河区林和西路161号  
中泰国际广场A塔34层  
邮编：510620  
电话：(8620)85193000  
传真：(8620)85193008

##### 成都

四川省成都市滨江东路9号  
B座香格里拉中心办公楼12层  
邮编：610021  
电话：(8628)86961000  
传真：(8628)86961003

如需了解思科公司的更多信息，请浏览<http://www.cisco.com/cn>

思科系统（中国）网络技术有限公司版权所有。

2006 ©思科系统公司版权所有。该版权和/或其它所有权利归思科系统公司所有并保留。Cisco、Cisco IOS、Cisco IOS标识、Cisco Systems、Cisco Systems标识、Cisco Systems Cisco Press标识均为思科系统公司或其在美国和其他国家的附属机构的注册商标。这些文档中所提到的所有其它品牌、  
名称或商标均为其各自所有人的财产。合作伙伴一词的使用并不意味着在思科和任何其他公司之间存在合伙经营的关系。

欢迎下载电子文档：[http://www.cisco.com/global/CN/solutions/products\\_netsol/voices/products/contact/](http://www.cisco.com/global/CN/solutions/products_netsol/voices/products/contact/)

2008年10月印刷



山高水遠  
思遠