

德国会场获得最高客户满意度分数

客户案例研究



Darmstadtium 借助思科 Wi-Fi 体验和统一网络管理与安全获得竞争优势

执行摘要

客户名称: Darmstadtium

行业: 运营商

地点: 德国

员工人数: 38

挑战

- 应对自带设备挑战
- 在竞争激烈的会议中心市场打造强大的差别优势

解决方案

- 思科统一接入网络, 配备用于管理连接体验和 802.11ac 无线网络的思科 Prime 基础设施

成果

- 平均用户满意度达到最高分数
- 凭借市场领先的无线平台打造独特卖点
- 以更经济实惠的价格提供更好的客户体验

挑战

Darmstadtium 的名字源于一种在德国达姆施塔特市发现的化学元素, 作为一个高科技会议中心, Darmstadtium 与该城市的商界和学术界有着紧密联系。该会议中心采用大胆的不对称设计, 拥有 18000 平方米的会议空间, 主要面向银行、ICT 公司以及市内高等科技院校的学术代表提供服务。

Darmstadtium 面临着众多竞争对手的重重包围, 与其他许多会议中心共同争夺市场。随着自带设备 (BYOD) 的需求日益增长, 这个竞争激烈的市场正在发生着变化。会议来宾们通常最多携带三种设备。Darmstadtium 的移动网络项目主管 Patrick Gaußmann 说: “在过去的七年中, 自带设备的激增带来了巨大的变化。”

要从竞争中脱颖而出, Darmstadtium 需要将用户的无线体验提升到新的层次, 并且在连接速度和可靠性方面做到无人企及。为此, 他们对包括思科在内的四家供应商的技术进行了评估。考量重点是功能性、稳健性、带宽以及在所有公共区域的卓越的内部网络覆盖性。

解决方案

该会议中心原来已配备了思科无线局域网 (WLAN)、防火墙、邮件及网络安全系统, 为保证统一集成和易于管理, 这次选择了思科® 统一接入。思科® 统一接入通过统一管理和优化无线性能建立了一个简单的基础平台来支持自带设备, 这一点得到了 Darmstadtium 的特别青睐。选择思科的另一个原因是思科产品可以加快新的 802.11ac Wi-Fi 标准的部署实施, 从而实现 5GHz 的高数据吞吐量。

Gaußmann 说: “我们一直努力跟上新的发展趋势和不断变化的客户需求。我们想要将我们的网络转型成满足自带设备需求且能应对其中各种挑战的网络, 它既能承受巨大的需求高峰, 又能支持不同类型的用户设备。所以我们通过升级到思科系统来实现这个目标。”



“我们一直努力跟上新的发展趋势和不断变化的客户需求。我们想要将我们的网络转型成满足自带设备需求且能应对其中各种挑战的网络，它既能承受巨大的需求高峰，又能支持不同类型的用户设备”

Darmstadtium
无线网络项目主管
Patrick Gaußmann

该解决方案由 SWS Computersysteme 负责安装和提供支持，其中包括 802.11ac 无线网络，该无线网络是思科统一接入的关键组成部分，通过 100 个 Cisco Aironet® 3600 系列无线接入点和 2 个思科 5500 系列无线局域网控制器来实现。这种强大稳固的基础设施在密度、质量和速度方面都确保了较高的无线性能。Cisco CleanAir® 技术有助于进一步保证稳定、无干扰的接入。

“思科专业人员的精湛技能和专业知识以及对我们的故障处理的快速响应给我们留下了特别深刻的印象。” Gaußmann 说。Cisco Prime™ 基础设施通过单一窗口统一管理有线域和无线域，使用户更易于整合管理工具和集中工作流。为了对网络进行有效安全防护，Darmstadtium 选择了思科邮件安全设备和网络安全设备来提供实时全面保护，防止恶意软件和恶意互联网流量的侵袭。

成果

在该解决方案投入运营的前四个月里，Darmstadtium 的客户满意度得到了大幅提升。在使用原来网络时，会场的客户满意度分数介于 1.5 和 2.0 之间，其中 1.0 代表最佳分数，6.0 代表最差分数。现在分数已经提高到 1.0，并且一直稳定不变。某德国软件公司高管在最近一次会议期间做出的评价有力地证明了这种改变，他说：“你们现在已到达行业顶峰，走在了当今科技的最前沿。”

基于超快的无线连接，Darmstadtium 还能够完善服务价格，例如，能够以低于附近某竞争对手 90% 的价格调配虚拟局域网。“我们确信，升级到新的思科无线移动解决方案标志着我们在 IT 基础设施方面取得了重大进步，从而使我们能够以独特优势赢得比德国其他会议中心更有利的地位。而其他会议中心就不具备这样性能卓越的系统。” Darmstadtium 技术总监 Ullrich Kordt 说。

后续计划

Darmstadtium 正在考虑将其无线平台扩展到以前难以接触到的或因成本高昂而无法覆盖的地方，例如后台区域。

更多详情

若要详细了解本案例研究中介绍的思科解决方案，请访问“思科无线移动性”，网址为：www.cisco.com/en/US/products/hw/wireless/index.html

产品列表

无线

- 具有 802.11ac AP 模块和 Cisco CleanAir 技术的 Cisco 3600 系列无线接入点
- 思科 5500 系列无线局域网控制器

安全

- Cisco ASA 5500 系列自适应安全设备
- 思科邮件安全设备
- 思科网络安全设备



美洲总部
Cisco Systems, Inc.
加州圣荷西

亚太地区总部
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
新加坡

欧洲总部
Cisco Systems International BV Amsterdam
荷兰阿姆斯特丹

思科在全球设有 200 多个办事处。地址、电话号码和传真号码均列在思科网站 www.cisco.com/go/offices 中。

思科和思科徽标是思科和/或其附属公司在美国和其他国家或地区的商标或注册商标。有关思科商标的列表，请访问此 URL：www.cisco.com/go/trademarks。本文提及的第三方商标均归属其各自所有者。使用“合作伙伴”一词并不暗示思科和任何其他公司存在合伙关系。（1110R）