

Arrendale Associates——思科 IP 通信为 降低成本和改进服务提供功能强大的“接收端”

背景

从 1989 年创建以来，Arrendale Associates 公司 (<http://www.aaita.com>) 成功地为一个要求极为严格的客户群——医生和医院——提供了满意的服务。这家位于北卡罗来纳州科尼利厄斯的公司可以提供端到端的软件解决方案和外包服务，将医生口述的临床病历转录为准确的、可存档的诊断报告。这些报告将记录患者的症状和治疗方法。

挑战

Arrendale 的帮助台包括 16 位业务代表，他们分布在该公司在科尼利厄斯（夏洛特市郊区）、马里兰州安纳波利斯和田纳西州诺克斯维尔等地设立的办事处中。该公司为全美客户提供 24/7/365 的支持，每天平均要处理 150 个呼叫。Arrendale 还拥有一条指向其印度办事处的数据连接，以提供夜间转录服务。因为语音和数据通信基础设施是公司的生命线，所以 Arrendale Associates 必须用一个新的解决方案来取代它的传统话音系统。该解决方案应当提供增强的客户服务功能、更高的业务代表生产率和降低的经营成本。

“我们的业务是为医生提供口述服务和解决方案”，Arrendale Associates 的业务副总裁 Chuck Bennett 解释说，“他们通过一条 800 电话线路向我们口述临床病历，然后由我们提供转录服务。这些病历随后会被发送到医院中的转录人员，或者发送到我们位于印度和美国的办事处进行夜间转录。之后，我们将会对这些病历进行 QA（质量保障检查）和存储，再发回给医生。”

Arrendale 的传统系统包括 Nortel Meridian PBX 设备和标准的长途线路。这些线路被用于连接它的三个美国办事处的工作人员。“电话费用是我们最重要的开支项目之一”，Bennett 表示，“我们的主要目标是降低这些开支。”

除此以外，传统系统已经对客户服务造成了严重的影响。按照 Arrendale 原有的帮助台流程，所有拨入呼叫都被发送到同一个业务代表。该业务代表将会创建一个故障单，再寻找最擅于解决该问题的业务代表，进而启动故障解决流程。这导致了两个问题：拨入呼叫存在瓶颈，客户无法看到故障单。

“客户不愿意等待”，Bennett 表示。当客户——例如 Arrendale 的客户——处于压力很大的环境中，需要根据最新、最准确的患者报告制定重要的治疗决策时，这个问题将会变得更加严重。“我们大部分时间都是在与医院的 IS 人员打交道，而如果是医生给我们打电话，那肯定是发生了比较严重的问题。”

Arrendale Associates——思科 IP 通信为 降低成本和改进服务提供功能强大的“接收端”

当 Bennett 开始进行技术评估时，他首先确定了多个业务目标。Arrendale 需要创建一个集成化、分布式的联络中心环境。该环境应当能够利用强大的、多样化的服务——例如集中呼叫处理、高级呼叫管理和排序功能、计算机电话集成（CTI）和集中报告功能——连接它的三个联络中心中的业务代表。

“我们希望将我们的三个办事处整合成一个虚拟实体”，他表示，“并且建立一个集成化的帮助台。”

该公司还希望提供更好的客户服务。Arrendale 的传统系统缺乏智能呼叫路由功能，从而导致了排序等待时间较长。因为该系统不具有 CTI 功能，所以它要求客户在每次呼叫或者转接时提供重复的信息。“当我拨打求助电话时，我最不希望的莫过于遇到一个一级业务代表，然后在呼叫转接时反复叙述基本的信息”，Bennett 表示。

最后，Arrendale 希望通过更换用于连接三个办事处的、昂贵的长途线路，来降低电话成本，同时提高业务代表的效率。Bennett 的最终目标是在 Arrendale 建立一个能够为新型应用和服务提供可扩展平台的通信基础设施。

“尽管这个项目的第一阶段主要集中于帮助台，但是我们还计划在未来增加一些基于 IP 网络和电话的新功能”，他表示。

解决方案

为了实现这些目标，Arrendale Associates 决定通过部署一个思科 IP 通信解决方案，将它现有的传统数据中心改造成一个融合环境。通过建立一个这样的环境，Arrendale 将获得它所需要的一切：一个灵活、可扩展的基础设施，能够支持关键的 IP 应用——包括呼叫处理和统一通信。这使得 Arrendale 可以降低电话成本、简化网络管理和提高内部通信效率。思科的 IP 解决方案支持联络中心领域的一些新兴的最佳实践，可以改进客户服务、缩短排队时间和加快解决问题的速度。思科 IP 通信系统还可以利用帧中继传输取代昂贵的长途线路，来实现显著的 ROI，建立一个完整的网络基础设施，以及为增值应用奠定一个坚实的基础。

Bennett 之所以选择思科，主要是因为思科拥有范围广泛的集成化解决方案和服务，并一直以极高的效能和可靠性而闻名。“我们考察了 Nortel 的一个解决方案，但是它并不符合我们的需要”，他表示，“思科是 IP 语音领域的领导者。我们从七年前就开始使用思科的路由器。它们始终保持着不可思议的可靠性。思科的产品非常出色，因此我们很快就做出了决定。”

Arrendale Associates 部署了一个 IP 通信系统，其中包括 Cisco CallManager——思科 IP 电话解决方案中的一个基于软件的呼叫处理组件、Cisco 7960 IP 电话、思科 IP 集成化联络分配（ICD），以及 Cisco Unity 统一信息处理。思科 IP 集成化联络分配（ICD）是一个强大的、适用于中型数据中心（25—75 位业务代表）的呼叫中心解决方案，可以在统一平台上提供自动呼叫分配（ACD）、交互式语音应答（IVR）和 CTI。Cisco Unity 统一信息处理则是一个功能强大的统一信息处理解决方案，可以将所有的电子邮件、语音留言和传真发送到同一个收件箱。该公司还部署了很多 Cisco VG200 电话语音网关，以及支持远程电话应急呼叫（SRST）功能的 Cisco 3600 系列路由器。思科和 Arrendale 为将 Arrendale 的基于 Lotus 的支持中心应用与思科的呼叫分配系统集成到一起而进行了卓有成效的合作。

Arrendale Associates——思科 IP 通信为降低成本和改进服务提供功能强大的“接收端”

Bennett 指出，除了思科全面的产品系列和在提供高质量解决方案方面的声誉之外，Arrendale 选择思科的另外一个主要原因是思科与 Sprint Communications——Arrendale 的 WAN 服务供应商——拥有密切的合作关系，因而可以加快新型 IP 通信解决方案的部署速度。Arrendale 在 2002 年 1 月决定选择思科的 IP 通信解决方案，随后该系统在五月就开始投入使用。“我们在 2002 年 1 月到 5 月之间部署了这个新的解决方案。整个部署工作进展得非常顺利”，Bennett 指出，“我们的员工在几天内就完成了培训工作。”

Bennett 表示，思科在部署期间的表现“非常出色”。“思科与我们共同将 CTI 功能和我们的支持中心系统相集成”，他补充指出。希望察看某个现有故障单的客户会被自动转接到负责该故障单的支持人员，从而节约了客户和 Arrendale 的时间。“另外，思科 IP ICD 解决方案可以立即投入使用——我们在一周内就完成了弹出窗口、呼叫录制和呼叫监控功能的配置和部署工作。该解决方案非常便于安装。”

成效

Bennett 表示，尽管这个解决方案目前还处于起步阶段，但是 Arrendale 已经实现了它的主要目标——降低长途电话开支。通过使用帧中继和 IP 网络，Arrendale 大大降低了它在科尼利厄斯、诺克斯维尔和安纳波利斯的办事处之间的电话成本。“仅仅长途电话费用一项，我们每月就可以节约大约 2000 美元。”他表示。因为内部呼叫只需要拨打四位分机号码，所以该公司的不同地点之间的通信效率得到了大幅度提升。

思科 IP 通信的部署还增强了 Arrendale 的客户服务能力。“经过改进的呼叫管理和联络分配技术消除了原有的拨入呼叫瓶颈。现在，呼叫会被转接到最合适的业务代表，并且弹出窗口会提供关键的客户和故障单信息，以加快解决问题的速度。我们最近还为我们的支持中心软件添加了客户端互联网接入功能，这得到了我们的客户群的广泛欢迎。我已经从只有一位业务代表可供选择变为有九位业务代表可以处理一个拨入的呼叫”，Bennett 表示，“这样的变化是非常巨大的。我们的效率得到了显著的提升。”

Bennett 还发现，通过监控、报告和电话会议功能，他的分布式联络中心变得更加便于管理。尽管 Arrendale 目前正在用 Cisco Unity 提供语音留言服务，但是该公司计划在未来几周中部署统一信息处理。

帮助台自动化只是 Arrendale Associates 的 IP 通信战略的第一阶段。“在第二阶段，我们将为我们的关键客户部署 IP 电话和建立帧中继连接”，Bennett 表示，“这可以降低医生的长途电话成本，为直接将口述信息导入我们的系统和提供其他服务创建一个平台。”

他表示：“这项技术将让我们在竞争中取得真正的优势。”



思科系统 (中国) 网络技术有限公司

北京

北京市东城区东长安街一号东方
广场东一办公楼 19-21 层

邮政编码: 100738
电话: (8610) 65267777
传真: (8610) 85181881

上海

上海市淮海中路 222 号力宝广
场 32-33 层

邮政编码: 200021
电话: (8621) 33104777
传真: (8621) 53966750

广州

广州市天河北路 233 号中信
广场 43 楼

邮政编码: 510620
电话: (8620) 87007000
传真: (8620) 38770077

成都

成都市顺城大街 308 号冠城
广场 23 层

邮政编码: 610017
电话: (8628) 86758000
传真: (8628) 86528999

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

2004 年思科系统 (中国) 网络技术有限公司, 版权所有。

2004©思科系统公司版权所有。该版权和/或其它所有权利均由思科系统公司拥有并保留。Cisco, Cisco IOS, Cisco IOS 标识, Cisco Systems, Cisco Systems 标识, Cisco Systems Cisco Press 标识等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。这份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。