

## 借助 IP 电话，Regency Duty Free 为增长奠定坚实基础

### 背景

在 1986 年创业之初，Regency Duty Free 只是一个很小的家庭作坊式公司。如今，它已成为 Nuance Group 的一部分，雇用了 250 多名员工，其 7 家商店分布在新西兰的奥克兰市和克赖斯特彻奇市。Regency Duty Free 拥有 6 家免税店和 9 家 Travel/Retail（旅行/零售）专营店，年营业额超过 1 亿美元。

除了在免税店中销售全球最具声望的品牌以外，公司还在其两家 ‘The Cellar’ 店内销售来自新西兰及全世界的精制葡萄酒和食品。此外，公司还有一家在线商店，常客可以在离开或到达奥克兰和克赖斯特彻奇国际机场时，购买一些收藏品。

### 挑战

2001 年 5 月，Regency Duty Free 计划同时更换三个地点的电话系统。当时，IT 经理 Glenn Sullivan 负责管理这三个独立的电话系统，在管理和维护方面，不但费时而且代价很高。由于不具备进一步扩展的能力，现有的 PABX 技术已走到“生命的尽头”。眼看着 Regency Duty Free 准备继续开设新店，可是现有电话系统却缺乏扩展性，Sullivan 更是忧心忡忡。

Glenn Sullivan 评价说：“通过对比，我们的数据基础设施非常健全。我们在机场和总部之间有一条光纤链路，在总部和各城市店面之间有帧中继连接。所以，当需要更新电话解决方案时，我更倾向于利用现有的数据基础设施。”

Sullivan 与思科 IP 电话解决方案伙伴 Maclean Computing 携手合作，调查了三种不同的方案：一种是采用新 PABX 技术，替代现有的 PABX 系统，一种是将 PABX 电话和 IP 电话混合使用，另外一种是直接使用 IP 电话。

## 借助 IP 电话，Regency Duty Free 为增长奠定坚实基础

“作出这一决定非常容易，” Sullivan 说，“PABX 系统不能增加任何功能，而且还有增长和兼容性问题。IP/PABX 解决方案看起来似乎面临太多的安全威胁。事实上，只有 IP 电话解决方案可以提供完整的套件：它可以利用我们现有的基础设施，而无需在大楼内布线。它具备灵活性，能够满足增长的需求，随着我们业务的发展，还能添加新功能。”

### 解决方案

2001 年 8 月，Sullivan 开始在其全部 3 个站点着手分阶段部署 100 步思科 IP 电话，部署首先从公司总部进行。其中包括 60 部 Cisco 7910 和 40 部 Cisco 7940 电话。

员工对新系统的反应非常积极，特别是位于总部的呼叫中心职员。“呼叫中心有 5 名接线员，他们每月要处理大约 5000 个电话咨询，” Sullivan 说，“打电话的人通常都是我们的老客户，他们总是事前通过电话下订单，这样他们就可以在到达或离开时在机场取走货物。在 IP 电话系统安装前，我们的呼叫中心功能少得可怜，根本不能有效地衡量我们的客户服务水平。现在，职员可以看见有多少电话正在等待，等待了多长时间，从而帮助提高服务水平，把呼叫快速而有效地分配给可用的接线员。”

通过使用 Catalyst 3500 交换机和 Cisco 2600 路由器，实现了三个站点相互之间以及与网络的通信，功能得到大幅改进。

思科 Call Manager 提供 IP 电话服务，此外，Performance Solutions Limited (PSL) Vision 软件套件则提供了接线员和呼叫中心功能。

呼叫中心接线员可以使用 PSL Vision Console 软件，以处理呼叫。该软件在 Microsoft Windows® 环境下运行，使接线员能够通过电脑屏幕，查看个人电话的状态、用户位置、接线员的工作状态/返回时间、以及对接线员的任何特定指示，如“某某品牌的免税商品现已断货等。”这意味着通过呼叫中心，他们可以在企业内快速而有效地分配呼叫。当客户电话被转接到呼叫中心时，他们的呼叫被转接到第一个可用座席，或者直接分配给最合适的人员。如果呼叫者正在等待，排队机制会播放一些礼貌问候语和继续操作选项。

## 借助 IP 电话，Regency Duty Free 为增长奠定坚实基础

员工们都配备了 Vision Manager，它是 PSL 软件在桌面上的座席版本，使员工能够通过一个‘原因’菜单，向接线员发送通告，无论他们当前处于空闲状态，还是正在接听电话。

此外，实时目录会显示 Regency Duty Free 办公室内的所有用户，并为职员提供电话状态信息。通过 Vision Manager，还可以查看队列状态及其详细情况，使呼叫中心管理人员能够准确地了解当前有多少呼叫正在等待、每个呼叫的详细情况、多少个座席可用于应答呼叫，以及其它一些实时统计数据，包括已应答呼叫、已丢弃呼叫。

Sullivan 计划将客户数据库与系统整合。这样，在客户订购时，员工能够查看客户的详细资料，并最终了解他们的购买偏好，从而进一步增强客户服务。

Sullivan 说：“职员们也享受到了一体化消息处理的便利。我们使用 PSL Vision Manager，它是对我们已有系统的巨大改进。我们正处在这一进程中，把它集成到 Microsoft Outlook 2000®，以便职员可以把他们的语音消息发送到自己的收件箱中，避免查看多个应用。”

新系统还具有如下功能：时间表与位置的集成，自动电话转接和释放，显示电话状态、位置及返回时间的活动目录，单键拨号或直接接听，以及通话录音、观察并控制呼叫中心的能力，通过呼叫者线路 ID 创建联系人、呼叫日志和未接来电的单键回呼、应答呼叫和出站呼叫等。

“一旦这一切全部完成，我们就计划开展进一步的职员培训，尽管大多数人在使用新系统时已经没有任何困难，” Sullivan 说。

### 优点

新系统投入运行的 12 个月后，Regency Duty Free 已经从 IP 电话系统中受益匪浅，最主要的优势就是在时间和系统管理方面的成本节省。

“我们正在运行一个高度简化的系统，” Sullivan 说，“整个 IT 基础设施的管理显著简化。现在，我只需在座位上管理一个融合网络就可以了，而不是以前的三个相互独立的电话系统和数据网络。大多数管理可以由我

## 借助 IP 电话，Regency Duty Free 为增长奠定坚实基础

远程进行，节省了过去我们曾经需要的对 PABX 系统进行重新编程，以适应职员移动、添加或修改的成本，而这些通常需要工程师进行成本不菲的现场访问。”

“作为集中化的结果，现在只有一张话单，而不是过去的十张，从而为我们的会计人员节省了大量时间。现在，由于其它 6 个站点都已解放出来，呼叫成本也在下降。”

“融合网络为我们的增长奠定了坚实的基础，而且这种增长无需高昂的代价。如果我们需要开设一家新店，只需添加一台交换机和一根电缆（用于电话和计算机连接）就可以了。一旦初始配置完成，我就可以在我的办公室对这一切进行管理。即使出现问题，我们也可以通过远程支持来帮我们解决问题。

这还仅仅是一个开始，我计划不断为网络添加新功能，以提高员工的生产力。举例来说，我正准备把消息和内联网链路集成起来，以便员工通过电话随时对公司指示进行了解。

我们还应该选择利用新系统的其它功能，如视频和音频会议。我们已经有了基础设施，剩下的问题就是在上面增加一些应用。”

“融合网络为我们的增长奠定了坚实的基础，而且无需高额成本。如果我们需要开设一家新店，只需添加一台交换机和一根电缆（用于电话和计算机连接）就可以了。一旦初始配置完成，我就可以在我的办公室对这一切进行管理。”

Regency Duty Free IT 经理 Glenn Sullivan

### 合作伙伴

作为新西兰第一个在零售网点推广 IP 电话解决方案的人，Glenn Sullivan 深知强大的伙伴关系以及经过验证的体系结构的重要性。借助思科的语音视频和集成数据体系结构(AVVID)，再加上思科 IP 电话解决方案合作伙伴 Maclean Computing 的支持，Glenn Sullivan 具备了这两个条件。

## 借助 IP 电话, Regency Duty Free 为增长奠定坚实基础

“这是一次相当重要的安装, 然而这次安装却是在很短的时间内完成的, 而且只有几次轻微故障,” Glenn 说, “当问题出现时, 无论思科还是 Maclean Computing 的响应都非常迅速, 并能够快速解决问题。”

“选择与思科进行合作后, 当我想到我们在与在融合网络解决方案方面拥有良好国际声誉的公司结成伙伴关系时, 我就可以高枕无忧。使用网络这样重要设施, 必须有可靠解决方案的支持, 这一点至关重要。相对于思科的声誉来说, 他们在当地的团队成员 George Churchward 同样也非常优秀。”



### 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。