

Legal Sea Foods 通过思科 IP 通信提高 员工生产力，改善客户服务

基于 IP 的呼叫管理解决方案使处理和分配鲜鱼订单变得更
为简单快速

背景

从窗口就能远眺波士顿港，开门就能闻到大海的气息，Legal Sea Foods 质量控制中心（QCC）坐落在滨海地区，每年要处理和分配大约 600 万磅鲜鱼，大约 20000 到 25000 bushels 蒲式耳贝类。遍布美国东海岸的 28 家 Legal Sea Foods 餐馆可以供应数量庞大的海鲜，您也可以通过公司的免费电话 1-800-EAT-FISH 或网站 <http://www.legalseafoods.com> 发出邮件订单。无论餐馆处于什么位置，具体提供哪些服务，Legal Sea Foods 的员工都在奉行公司的宗旨“Legal 供应，绝对鲜品”®。

为了维持公司在海鲜食品方面的良好声誉以及优良的客户服务，Legal Sea Foods 已经成为鲜鱼配送行业内的革新者。每天，成百张海鲜订单通过电话发到波士顿（QCC），并进入 Legal Sea Foods 的存货系统。第二天早晨，刚刚捕捞到的海鲜就及时发送到客户手中。

挑战

为了兑现公司对客户服务的承诺，Legal Sea Foods 建立起自己的公司通信方式，主要依赖电话，而不是电子邮件。公司管理人员认为，口头传达的订单会比通过电脑输入订单快，而且他们想让餐厅经理有尽可能多的时间为客人服务，而尽量压缩处理订单的时间。

这个想法当然不错，但是公司现有的基于程控交换机（PBX）的电话系统使用起来非常不便，而且不能提供 Legal Sea Foods 需要的一些先进功能。语音邮件系统功能有限，并且员工发现它的使用非常难于掌握，而且

很耗时。Legal Sea Foods 还必须与外部机构签约，帮助公司排除系统故障，管理订单的添加、移动和修改，这又增加了运营成本。而且呼叫中心环境不支持 Legal Sea Foods 需要的路由或报告功能，从而导致客人电话订单排队等候的时间过长。

Legal Sea Foods 计划扩展设在马萨诸塞州 Allston 的 QCC，搬迁到波士顿的滨水地区，并乘此机会升级其电话系统。

“我们需要的产品要易于使用、易于安装、易于支持，这是我们的底线，” Legal Sea Foods 的管理信息系统总监 Dianne Mortenson 说。

“我们需要的产品要易于使用、易于安装、易于支持，这是我们的底线，”

Legal Sea Foods 的管理信息系统总监 Dianne Mortenson

解决方案

经过大量的分析，Legal Sea Foods 决定放弃传统的 PBX 系统，实施思科系统的 IP 通信解决方案，包含 IP 电话、一体化消息处理以及客户联络技术等。该解决方案由 RTM Communications 公司供应，它是思科的一家高级认证合作伙伴，总部位于新英格兰。RTM 设计并实施了语音和数据网络，并与客户合作将这些解决方案集成到业务操作中。

根据 RTM 的建议，Legal Sea Foods 发出了一份非正式项目招标书（RFP），征求来自厂商的建议和工程造价。公司然后进入非常严格的评议过程，他们亲自到达参照站点，对来自 6 家不同厂商的呼叫管理系统进行测试。

“他们想亲眼看一下这些系统，因为之前很多系统都自诩为易于使用的语音邮件，然而却令他们大失所望，所以这一次他们的评议过程非常严格，” RTM 通信公司的总裁 Raymond Benoit 解释说。

在思科总部实际观察产品运行，并与思科职员进行深入接触后，Legal Sea Foods 最终选择了思科 IP 通信系统。“思科给了我一种良好体验，让我

觉得我们的企业对他们来说很重要，而且我们能够得到与其他财富 500 强客户相同的支持与可用性，” Mortenson 说。

思科解决方案包括：能够为每个桌面分配以太网并管理本地路由的思科 Catalyst® 4507R 交换机、用于互联网接入及安全的思科 PIX® 防火墙、用于一体化信息处理的呼叫管理的思科 Call Manager 软件 3.3 版（内置思科 Unity 4.0），以及思科 IPCC Express Edition 联络中心解决方案。

由于公司正在乔迁新址，这个全面的呼叫管理解决方案必须在很短时间内部署完毕。通过与思科产品双赢联合，加之 RTM 的不懈努力，当 Legal Sea Foods 在其新址隆重开张时，整个系统实现了平稳的操作与运行。

结果

新的呼叫管理系统满足了 Legal Sea Foods 的所有需要，不但实现了经济高效的运转，而且投资回报率（ROI）非常可观。“由于生产力的提高和管理成本的降低，我们期望在不到一年的时间内将购买系统的成本赚回来，” Mortenson 说。

除了可观的成本节约外，新系统还具有了非常重要的易用性和客户服务优势。“在投资回报率方面，由于现在我们自己可以进行添加、移动和修改操作，因而节省了这块硬成本。而且，我们还获得了更好的易用性的软优点，这就意味着可以对新员工进行更快速的培训，减少每位员工的受挫感，” Mortenson 说。

Legal Sea Foods 的餐馆员工现在可以把更多的时间花在顾客身上，而不会因电话系统的复杂性而浪费过多时间。这要归功于新系统中的一些功能，如电话显示器上的在线目录功能，当选择了一个条目后，它就会自动发起呼叫。员工甚至还可以直接在桌面上接收传真和电话消息，从而节省了从不同来源收集消息的时间。

由于电话系统的易用性，结合客户联络解决方案支持的一些提高生产力的功能，如呼叫者 ID 和呼叫自动分配，公司还可以更快速地处理来自消费者免费号码的订单。如果排队时间超出了预定的值，系统就会自动重新路由呼叫，从而将客户等候时间降到最低。更短的等候时间意味着更少的

挂断，从而直接转化为更多的收入。

自从新系统安装以来，由于它可以始终接收订单，Legal Sea Foods 达到了前所未有的 100% 可用性，收入也因此大幅度提高。高可用性还确保了信息在内部的可靠流动。“我们真正看到了如何使员工之间的通信更为简单，而不会发生系统崩溃或任何其它影响信息流的情况，” Legal Sea Foods 的总裁兼首席执行官 Roger Berkowitz 说，“这使 MIS（管理信息系统）大为改观，而思科解决方案简直就是为我们设计的。”

下一步的打算

随着公司不断扩展思科 IP 通信的部署，Legal Sea Foods 期待能从中获得更多收入。公司计划构建无线网络，将 QCC 和附近的会议中心连接起来，该会议中心用来进行企业及社交活动。无线网络建成后，可以节省两个设施之间的通信成本。

向融合网络基础设施添加应用的能力，是选择思科的过程中的一个重要因素。不管是开设新餐馆，还是改善公司内的通信，Legal Sea Foods 都需要有一个能与增长保持同步的系统。“这种可能性是无穷的，” Mortenson 说，“我们承诺使用新技术和最新的语音和数据应用，来提高业务处理能力，



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。