

## 未来展望

将来，Virgin 计划在其功能强大的思科网络上部署多种新技术。这些计划包括部署让分店可以在某位明星来到分店时，向其他分店直播现场演唱活动或者提供内部促销广播的IPTV。该公司还计划在网络上部署新的客户忠诚度应用，并为服务亭添加基于客户购买模式的新型功能。

## 业务价值

以较低的成本获得竞争优势

实践证明，Virgin 的新服务亭试听台刚一推出，就得到了客户的热烈响应。Fort 表示：“在部署了前100个新试听台之后的几天里，我在时代广场分店看到很多顾客戴着耳机，听着爵士乐，唱着歌词，享受着愉快的购物体验。亲身面对着我们的客户，我既有些忐忑不安，又感到非常的兴奋。这些新技术必须发挥作用，而它们的确也做到了这一点。这是令人难以置信的。”

调查表明，Virgin 可以通过新服务亭的促销作用有效地提升销售额。网络升级已经让该公司大幅度降低了成本。分店通过移植到 MPLS 网络而节约的成本已经抵消了 Virgin 为部署新系统而进行的投入。另外，最初的保守估计表明分店每年可以利用基于 IP 的语音技术节约 70 万美元。“所有分店间呼叫和分店－家庭的业务呼叫实质上都是免费的，因为它们都是通过数据网络——而不是公共电话网络——传输的。”McNeil 指出。

新的系统还有效地提升了生产率。“例如，我们开发了一个让所有员工都可以使用的标准化拨号计划，从而节约了大量的时间。”McNeil 补充指出。“我们对通话质量也感到非常满意。”员工不再需要花时间管理旧式模拟服务亭的手动后台系统，还能够将更多的精力用于服务客户，为客户提供最新的产品信息。

“Virgin致力于在零售领域采用先进技术方面成为领导者。我们的客户很乐于使用新技术，而且需要比过去更好的服务。”Fort 总结道。“在思科智能零售网络的基础上，我们能够推出很多前所未有的新型服务，并在我们的分店中为客户提供满意的体验。”

## 了解更多信息

如需了解更多关于思科解决方案和服务的信息，请访问：[www.cisco.com](http://www.cisco.com)。

如需了解更多关于智能零售网络的信息，请访问：[www.cisco.com/go/retail](http://www.cisco.com/go/retail)。

本客户案例是根据Virgin Entertainment Group 提供的信息编写的，介绍了该公司如何通过部署思科产品而受益。文中所介绍的成果和优势取决于很多因素；思科并不保证在其他情况下也可以获得类似的成果。

思科不针对本文提供任何明示或者暗示的担保，其中包括它的可销售性和对某个特定用途的适用性。有些司法管辖区并不允许对于明示或者暗示担保的免责声明，那么本免责声明将不适用。



### 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1号东方广场  
东方经贸城东一办公楼19～21层  
邮编：100738  
电话：(8610)85155000  
传真：(8610)85181881

#### 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

成都市顺城大街308号  
冠城广场23层  
邮编：610017  
电话：(8628)86961000  
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>

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。

欢迎下载电子文档，[http://www.cisco.com/global/CN/solutions/industry/segment\\_sol/enterprise/sona/index.shtml](http://www.cisco.com/global/CN/solutions/industry/segment_sol/enterprise/sona/index.shtml)

2006 年 6 月印刷

# 非凡体验

因为有思科

Virgin Megastores 通过功能强大的  
融合式网络改进客户体验

客户满意。powered by





“统计数据表明，在这种环境中，每个服务亭每天有助于多售出一又二分之一到两张 CD。我们拥有 200 多个这样的服务亭，这显著地提升了我们的销售额。”—— Robert Fort，CIO，Virgin Entertainment Group 北美公司

概述

客户

- Virgin Entertainment Group

行业

- 零售

业务挑战

- 通过部署 200 个 Virgin Vault 服务亭改进客户的购物体验
- 在降低语音通信成本的同时，改进功能和可管理性
- 利用 IP 电话提高通信效率和灵活性，同时添加更多的语音留言功能
- 将电话服务整合到一个统一的、集中的地点
- 更加深入地了解每个商店的技术现状

网络解决方案

- Cisco 3750、3560、2811、1760 和 4507 交换机；ACNS 为服务亭提供内容；合作式通信解决方案，包括 Unity 服务器、IPCC Express 和思科 IP 电话

业务价值

- 通过一个融合式 MPLS 网络大幅度降低成本和增加收入，提高可靠性、灵活性和冗余性
- 在不同区域之间有效地管理高带宽应用
- 为合作伙伴提供更高的易用性

Virgin Entertainment Group 于 20 世纪 70 年代由富有创业精神的 Richard Branson 在英国

创建，现已成为全球领先的多渠道音乐和娱乐服务零售商。其零售部门 Virgin Megastores 在美国设有 17 家分店。它的目标是通过为客户提供多种类型的音乐、DVD 和游戏，明星在店内的现场表演，热情的店内服务人员，以及先进的购物技术，让客户获得体验式的、交互式的购物服务，从而让这些分店成为客户购物的首选地点。Virgin 在全球创建了 200 多家公司，聘用了超过 2.5 万名员工。Virgin 在 2002 年的全球总收入超过了 72 亿美元。

业务挑战

今天的零售商都非常关注如何改善客户的购物体验。Virgin Megastores 是这个领域的领先者之一，它的目标是让客户的每次光临都成为一次多媒体的、先进的购物体验。在过去几年中，它在曼哈顿时代广场开设的旗舰店和在好莱坞开设的高级分店已经成为重要的旅游景点，以及当地居民最喜爱的购物场所之一。

但是，在当今日新月异的商业环境中，保持领先优势是一项相当艰巨的任务。“我们在 2005 年的主要目标是通过改进音乐试听台，最大限度地改善客户体验。” Virgin Entertainment Group 北美公司的信息技术主管 Robert Fort 表示。“过去，我们只拥有在后台使用 CD 播放器的模拟试听台。客户只能在每个试听台上聆听四首歌曲，经常不得不排队等候聆听最流行的曲目。这种功能有限的欣赏方式并不符合我们为分店制定的目标。”

与此同时，Virgin 决定升级分店的电话系统，大幅度地降低成本、加强功能并提高可管理性，使客户可以更加方便地获得员工的帮助。销售人员仍然在使用基于公用电话网络的陈旧键控系统，这种系统的语音留言功能非常有限，维护成本较高，而且会产生昂贵的长途费用，有时服务也不够可靠。显然，网络并没有在促进业务增长方面发挥出应有的作用。

为了为未来做好充分的准备，该公司发现它需要重新规划技术基础。“我们遇到了很多人在使用旧式系统时面临的典型问题。”负责行政管理和支持的高级经理 Ken McNeil 表示。“在数据方面，存在很多陈旧的交换机和路由器。Virgin 过去合作的运营商对故障的响应速度很慢，而且不能提供我们所需要的网络，我们要求每个地点都拥有自己的互联网连接。

在语音方面，每个分店都有缺乏妥善管理的交换机，而且我们无法记录每部电话的使用情况；我们不能根据分店的发展情况有效地增加或者减少电话数量。同时，我们也不能清楚地了解分店每时每刻的情况，这让我们处于一种非常被动的状态。”

作为一个零售商，Virgin 需要为该项目添加一个额外的约束条件——分店网络在重要的假日购物期绝对不能受到影响。因此，第一阶段工作——即在好莱坞和纽约部署服务亭和电话，以及将中央网络系统从亚特兰大迁往加州 Irvine 的一个主机托管场所——全部需要在五周内完成。该假期结束之后，该计划将会被推广到另外 15 个分店。

Virgin 和它的系统集成商开始选择能够部署一个可以为升级计划提供具有 IP 灵活性、充足的带宽、高度的安全性、方便的管理和卓越的性能的网络的供应商。“我们开始观察其他一些已经部署了类似解决方案的企业。我们发现，他们都选择了思科。”Fort 表示。“根据我们的了解，大部分解决方案的骨干网都是由思科提供的。最终我们意识到，我们可以自行采用思科解决方案，集成现有的软件，获得一个迅速的、经济有效的解决方案。”

“统计数据表明，在这种环境中，每个服务亭每天有助于多售出一又二分之一到两张 CD。我们拥有 200 多个这样的服务亭，这显著地提升了我们的销售额。”——Robert Fort，CIO，Virgin Entertainment Group 北美公司

网络解决方案

思科智能零售网络实现了 Virgin 的关键业务目标 Virgin 的新解决方案建立在思科智能零售网络的基础上。思科智能零售网络具有思科重要的路由、交换、无线、电话和安全产品特性，可以精简业务运营、提高供应链的可见度并改善客户体验，从而实现关键业务型目标。这个强大的网络是围绕思科服务导向网络架构 (SONA) 的基本理念而设计的，旨在改进企业的应用效率、业务流程和盈利能力。它填补了 Virgin 过去环境的不足，提供了更高的可靠性、冗余性和灾难恢复能力，加强了对关键的服务亭问题（例如带宽）的监控和管理。

“Virgin 致力于在零售领域采用先进技术方面成为领导者。我们的客户很乐于使用新技术，而且需要比过去更好的服务。”Fort 总结道。“在思科智能零售网络的基础上，我们能够推出很多前所未有的新型服务，并在我们的分店中为客户提供满意的体验。”

在这个功能强大的平台上，思科支持 200 个新的 Virgin Vault 服务亭——这是一个 IBM Anyplace 服务亭系列，运行 Virgin 独有的服务亭软件，让顾客可以浏览超过 25 万张 CD、1.1 万张 DVD 和 7000 种游戏。例如，一个对最新的星球大战电影感兴趣的顾客可以立即试听电影原声 CD，观看预告片，或者查看电影评论和 DVD 截图。主要内容存储在公司总部，在需要时则通过思科应用和内容网络 (ACNS) 软件，一个集成化缓存和内容供应平台，以及一对 4507 交换机，提供给分店。但是，大部分内容实际上都以缓存的形式保存在各个分店，利用 566 内容引擎设备和思科的集成多业务路由器 (ISR) 在本地分发。

“在每个分店中实际上有一个庞大的、可扩展的缓存。”Fort 解释说。“如果我们要让每台试听台都反复地从我们的数据中心下载试听曲目，网络带宽需求和对中央系统的要求将导致我们承担过高的成本。利用思科的 ACNS 解决方案，我们得以经济有效地在每个分店部署一个缓存，以确保迅速的响应并改善客户的总体体验。”除了音乐试听之外，Virgin 的服务亭还让客户可以搜索关于任何产品的其他信息，例如艺术家简历、专辑制作人员和评论等。集中式网络还让 Virgin 可以使用一组统一的安全、流量管理和可用性策略。

Virgin 最新的思科协作通信 IP 电话解决方案目前也安装在了 Irvine 的一处主机托管场所，它充当所有美国分店的呼叫处理中心。Virgin 的新电话系统运行在 MCS-7835 服务器的基础上，可以利用 Cisco IP Contact Center Express 自动地路由呼叫，监控和平衡系统负荷，以及管理冗余。作为思科 IP 电话解决方案的基于软件的呼叫处理组件，Cisco CallManager 可以将电话特性和功能拓展到思科 IP 电话。所有员工都配备了这样的电话（普通员工使用 7940，经理使用 7960），它们都支持 Cisco Unity 统一消息。Unity 让 Virgin 可以集中处理语音留言，为员工提供过去没有的新功能，并在所有分店之间提供统一的电话服务。

Virgin 还为此新系统安装了两个备份系统，从而绝对确保电话呼叫的顺利进行：一台 Cisco 2811 路由器充当连接到公共电话网络交换机的网关，一台 Cisco 1760 路由器插入到网络之中。远程路由器则运行思科的远程电话应急呼叫 (SRST)，将其作为附加的备用呼叫管理器，从而实现了三重冗余。

“利用这个新网络，我们清理了路由，可以透彻地了解网络每时每刻的运行情况。”McNeil 表示。“我们正在重建我们的基础设施，以便沿着符合业务需要的方向前进。”