

雷克系統部署以IP為基礎的思科一體化通訊系統

率先於香港電子營銷解決方案業界採用
加強員工流動性和內部通訊、提升專業形象及大幅削減開支

摘要

客戶

雷克系統有限公司
Radica Systems Limited

業務

電子營銷解決方案

業務挑戰

部署全新通訊系統，以加強員工流動性和內部通訊、提升專業形象、減低總體擁有成本、提高投資回報。

思科產品

- 思科一體化通訊系統 500 系列
- 思科IP Communicator及思科Softphone
- 思科一體化IP電話7970G、7961G、7911G及7937G
- 思科Unified Video Advantage軟件和思科VT Camera II
- 思科Catalyst® Express 520系列交換器

效益

- 加強員工流動性
- 提升專業形象
- 改善內部通訊
- 大幅削減開支

亞洲電子營銷(eMarketing)解決方案領導供應商雷克系統有限公司(雷克系統)於2000年成立，總部設於香港科學園，並於北京、上海和廣州、新加坡及墨爾本設立區域辦事處。雷克系統是一家擁有約30名員工的中小企公司，為本地及跨國企業研發卓越的電子營銷解決方案，協助不同行業的客戶及市務營銷人員更有效地推出各項電子營銷計劃。

業務挑戰

雷克系統一直以傳統的PABX電話通訊系統作為通訊設備。然而，公司認為有必要把電話通訊系統提升至以IP為基礎的技術，以配合其不斷增加的通訊需求及區內的業務發展。

雷克系統龐大的客戶群，包括中小企業、財富500企業以及跨國企業等，加上其遠大的亞洲業務擴展目標，公司需要一套全新的通訊系統以加強員工的流動性和內部通訊，提升專業形象，降低總體擁有成本及提升投資回報。

雷克系統的總公司於2008年3月搬遷以配合其業務擴展，公司乘這最佳時機，將現有電訊系統提升至以IP為基礎的系統。

雷克系統有限公司行政總裁郭正光先生表示：「作為一家發展迅速的電子營銷解決方案供應商，我們的客戶包括本地小型公司及財富500企業及跨國企業，為切合它們的不同背景及需求，我們首要的任務是尋求一個靈活、高延展性及易用的解決方案，提升我們與客戶之間的通訊質素。我們亦需要一個讓我們能隨時隨地透過任何設備，都可輕易接入公司電話系統及存取資源的電訊系統。」



雷克系統有限公司行政總裁郭正光先生



思科IP Softphone協助雷克系統加強員工流動性及降低電訊系統保養費用。

解決方案

雷克系統審慎測試及評估過市場上同類型解決方案後，選擇了思科一體化通訊系統。郭先生表示：「除了思科外，市場上亦不乏其他以IP為基礎的電訊系統，我們比較過多個不同的解決方案，最終選擇了思科。主要原因是思科擁有領導市場的地位，提供的產品多元化，其解決方案具高延展性和靈活性，能支援我們未來的升級發展。而且，思科於研發方面亦有長遠成就，亦是我們的主要考慮因素。」

思科一體化通訊解決方案把話音、數據、安全及無線功能整合成一個易於管理的解決方案，為客戶提供有效的通訊方法及帶來多元化媒體協作體驗。

以IP為基礎的解決方案配備思科一體化通訊系統 500 系列、思科一體化IP電話 7970G、7961G、7911G及7937G、思科IP Communicator及思科Softphone、思科Catalyst® Express 520 系列交換器及思科Unified Video Advantage軟件和思科VT Camera II。

安裝部署

雷克系統於2008年2月決定採用思科解決方案，並於同年3月完成總部及其他區域辦事處的安裝部署。思科與系統整合商Mega Legend (Asia) Limited (Mega Legend) 緊密協作，令部署能迅速完成。

除了在香港總部部署整套系統外，雷克系統亦於所有區域辦事處安裝思科IP電話及思科VT Camera，以改善通訊。

郭先生表示：「整個安裝過程非常順利，有賴思科所提供的專業意見及積極協助，以及系統整合商Mega Legend的專業技術支援，真正關心及了解我們的需要，為我們度身訂造合適的解決方案。」

效益

加強員工流動性

雷克系統的員工可於辦公室以外使用思科IP Softphone，透過互聯網收發電話及檢查留言信箱，不論於客戶的辦事處或途中，均能有效率地工作並為客戶提供更滿意的服務，例如對客戶作出更迅速的回應。

提升專業形象

作為一家電子營銷解決方案供應商，專業是雷克系統的基本成功要素。公司特別裝置整合以IP為基礎的思科解決方案及VT Camera，以作視像會議之用，為遍及亞洲的客戶提供優質的話音及即時面對面體驗。思科品牌的優勢同時亦有助公司提升專業形象，以吸納更多著名的客戶。

改善內部通訊

思科一體化通訊系統提供最佳的溝通，讓身處總公司及區域辦事處的員工更有效地協作。員工可利用思科IP Softphone和VT Camera相互溝通。

大幅削減開支

採用思科一體化通訊系統後，雷克系統日常的電訊保養費用減少50%。以IP為基礎的基建讓身處各區域辦事處的員工利用思科IP Softphone，透過網絡溝通；而銷售人員亦可於辦事處以外，使用思科IP Softphone撥長途電話，大幅削減長途電話費用，有效降低營運和總體擁有成本及提升投資回報。

郭先生稱：「雷克系統一直致力利用最先進的科技改善業務營運及促進亞洲區業務擴展。思科先進的一體化通訊系統切合我們目前及未來的需要，鞏固我們的業務發展及於區內的領導地位。」

未來發展

雷克系統正計劃於其客戶服務團隊所在的廣州辦事處部署思科IP電話，為公司提供更有效的通訊平台，讓員工更迅速地回應客戶，進一步提升客戶滿足度。

雷克系統會繼續部署更多思科先進的技術以保持競爭優勢。

思科香港區域市務經理鄧麗文女士表示：「思科解決方案展示智能通訊網絡基建如何為如雷克系統的中小企業改善通訊，同時體現削減成本和提升員工生產力等的業務優勢。思科明白本地中小企業的關注及需要，並在這方面擁有豐富經驗，能為他們提供經濟、靈活和高延展性的解決方案，協助提升它們的競爭力。」

雷克系統的解決方案採用一系列擁有先進功能的思科產品

思科一體化通訊系統 500 系列

思科一體化通訊系統500系列是一項集多功能於一身、簡單、智慧型及經濟的一體化通訊平台，專為少於50名員工的成長型企業而設。此系列提供不同型號的思科存取及整合服務路由器，配備商務客戶經常使用的完善功能。

思科IP Communicator及思科Softphone

思科IP Communicator是一項透過個人電腦提供先進電話支援的軟件應用。為迎合各種客戶需要，思科IP Communicator讓身處各地的員工都能使用辦公室的通訊服務。



思科一體化IP電話 7970G

思科一體化IP電話7970G、7961G、7911G及7937G

不論員工身處總部、分區辦事處、遙距或流動工作，機構都能透過思科一體化IP電話為身處各工作地點的員工提供一致的通訊服務。配合新增的多項嶄新應用，包括出勤紀錄、帳單查詢及其他電話應用工具，更能有效提升員工生產力。當連接IP電話至網絡時，思科網絡系統能自動作出識別，免卻增加或移除電話時所涉及的額外成本。

思科Unified Video Advantage軟件和思科VT Camera II

思科Unified Video Advantage為思科一體化IP電話加入視像通訊功能。此方案結合思科Unified Video Advantage軟件和思科VT Camera II USB視像電話鏡頭，提供面對面的通訊渠道及機會，增加互動性、建立關係及加快決策速度。

思科Catalyst® Express 520 系列交換器

思科Catalyst® Express 520 交換器是一款固定組態、第二層可管理的以太網絡交換器，為企業提供安全及高性能表現的基礎，而且價格相宜、部署及用法簡單容易。思科Catalyst Express 520系列為中小企提供具成本效益和管理容易的平台以支援企業的語音、保安及無線網絡等服務。