

## НОВАЯ КОММУНИКАЦИОННАЯ ИНФРАСТРУКТУРА ДЛЯ INDESIT COMPANY.

Создание мультисервисной корпоративной сети для московского офиса Indesit Company.

### КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ

#### СПРАВКА О КОМПАНИИ

Сегодня компания занимает второе место среди европейских производителей бытовой техники и занимает более 15% европейского рынка. Ежегодно компания производит около 13 миллионов единиц продукции. В настоящее время Indesit Company, реализующая бытовую технику четырех категорий, – холодильники, плиты, посудомоечные и стиральные машины – представлена в России торговыми марками Ariston, Indesit и Stinol.

#### БИЗНЕС ЦЕЛИ

- Построение высокопроизводительной коммуникационной ИТ-инфраструктуры в новом офисе компании
- Минимизация расходов на поддержку и администрирование инфраструктуры.
- Повысить эффективность корпоративных коммуникаций уменьшить потерю вызовов абонетов.
- Создать современное масштабированное решение для развития информационных систем региональных отделений компании.

#### РЕАЛИЗАЦИЯ

Теперь московский офис Indesit Company оснащен передовыми телекоммуникационными системами, такими как: современный центр обработки вызовов, корпоративная IP-телефония, сеть беспроводного доступа.

«Решение об инвестициях в новую коммуникационную инфраструктуру московского офиса Indesit Company определялось тем, что существовавшее оборудование заметно устарело, его возможности перестали соответствовать потребностям развивающейся компании. Нам было нужно современное масштабируемое решение, которое позволило бы удовлетворить существующие и будущие потребности бизнеса, оптимизировало бы затраты на поддержку инфраструктуры».

Илья Садовенко –  
директор по информационным технологиям Indesit Company



#### Описание решения

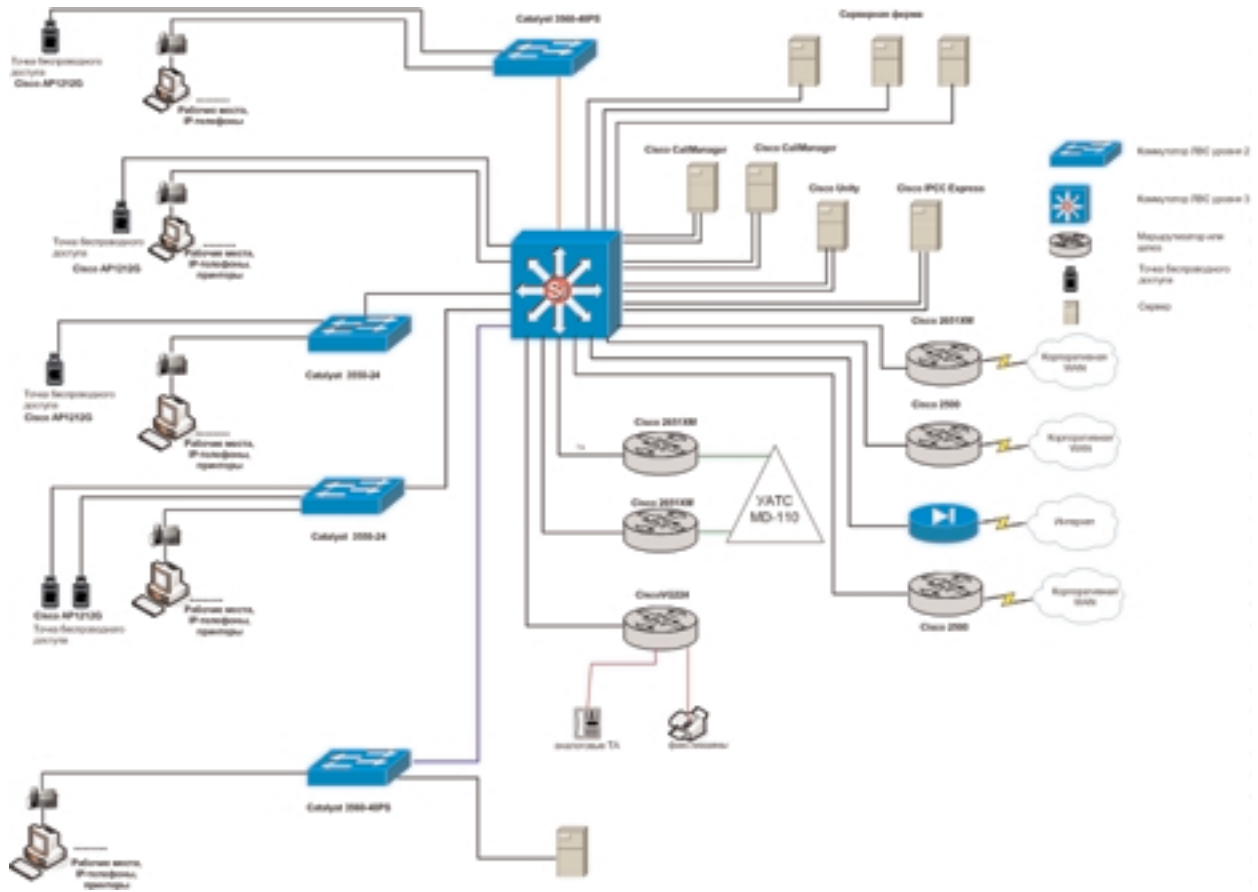
Предложенное АМТ-Груп решение базируется на архитектуре систем с интеграцией голоса, видео и данных Cisco Systems (Cisco AVVID). Использование единой канальной инфраструктуры для передачи голоса и данных позволяет сократить затраты на создание структурированной кабельной системы. Основой корпоративной коммуникационной

инфраструктуры служит локальная вычислительная сеть, построенная на многофункциональных коммутаторах Cisco. Корпоративная телефония московского офиса Indesit Company полностью базируется на IP-технологиях. Кластеризация центральной системы обработки вызовов Cisco CallManager обеспечивает высокую надежность решения.

Сервер Cisco IPCC Express объединяет подсистемы интерактивного голосового взаимодействия (IVR), автоматического распределения вызовов (ACD) на базе skill-групп, компьютерно-телефонной интеграции (CTI), прослушивания и записи разговоров.

Новый центр обработки вызовов обеспечивает работу 16-ти операторов.

Новая коммуникационная инфраструктура объединяет 192 порта ЛВС и 142 IP-телефона. Пять точек беспроводного доступа обеспечивают сотрудникам компании мобильный доступ к корпоративным информационным ресурсам.



## Результаты проекта

Теперь производительность системы позволяет обслуживать более 500 абонентов телефонной сети. Использование IP-телефонии дает возможность минимизировать затраты, связанные с перемещением рабочих мест, которые составляли заметную часть расходов на сопровождение информационной системы московского представительства Indesit Company.

Сервисная служба – лицо компании и качество ее работы во многом определяется возможностями центра обработки вызовов (ЦОВ). Новый центр обработки вызовов Indesit Company целиком построен на базе IP-технологий и демонстрирует высокую гибкость и масштабируемость.

Внедрение современного ЦОВ в московском офисе Indesit Company позволило уменьшить потери вызовов с 40% до 1-3%. Успеху внедрения способствовали простота интерфейсов администрирования системы, наличие удобного графического редактора сценариев обработки вызовов и развитых инструментов мониторинга и анализа эффективности работы центра.

Проект создания информационной инфраструктуры московского офиса Indesit Company наглядно демонстрирует, как современные технологии делают выполнение ежедневных задач более простым и удобным. Развернутая в Indesit Company унифицированная система обработки сообщений (Unified Messaging) Cisco Unity позволила повысить эффективность корпоративных коммуникаций. Cisco Unity обеспечивает доступ к голосовой почте в любое время через корпоративную сеть передачи данных, интернет или с помощью телефонного аппарата с тональным набором. Беспроводная радиосеть, которая базируется на оборудовании Cisco Aironet, обеспечивает доступ к данным корпоративной сети из любой точки офиса и значительно повышает продуктивность совещаний и переговоров.

Мультисервисная сеть московского представительства станет основой для интеграции информационных систем в региональных офисах компании, расположенных в крупнейших городах России и странах.



**«Корпоративные мультисервисные сети – это надежное отработанное решение, которое предоставляет эффективные инструменты для ведения бизнеса и обеспечивает реальное снижение эксплуатационных затрат. Новая коммуникационная инфраструктура московского представительства Indesit Company служит наглядным тому примером».**

Олег Табаровский –  
технический директор АМТ-Групп

## О компании АМТ Групп

АМТ-Групп – российский системный интегратор работает на рынке с 1994 г. Компания предоставляет полный комплекс услуг по проектированию, внедрению и техническому сопровождению телекоммуникационных и информационных систем для операторов связи и корпоративных клиентов: разработка и выполнение сложных сетевых проектов под ключ; решения и услуги в области информационной безопасности; сервисное обслуживание, консалтинг и обучение.

Подробнее на сайте <http://www.amt.ru>.

## О компании Indesit Company

Indesit Company была основана в 1975 году Витторио Мерлони, который и по сей день является ее президентом. Сегодня компания занимает второе место среди европейских производителей бытовой техники и занимает более 15% европейского рынка. Ежегодно компания производит около 13 миллионов единиц продукции.

В настоящее время Indesit Company, реализующая бытовую технику четырех категорий, – холодильники, плиты, посудомоечные и стиральные машины – представлена в России торговыми марками Ariston, Indesit и Stinol.

## Информация о компании Cisco

**Cisco Systems, Inc. (NASDAQ: CSCO)** – мировой лидер в области сетевых технологий для Интернет. Компания Cisco имеет свыше 430 офисов продаж и технической поддержки клиентов в 60 странах. Чистый объем продаж компании в 2003 году составил \$ 18,9 млрд. В первом квартале 2004 финансового года доход компании составил \$ 5,1 млрд. По состоянию на конец первого квартала 2004 года (с 25 октября 2003 года) в компании работает свыше 34 237 сотрудников во всем мире.

Информацию о решениях, технологиях и деятельности компании Вы можете найти на [www.cisco.com](http://www.cisco.com)/ [www.cisco.ru](http://www.cisco.ru).



Cisco Systems  
Россия, 115054 МОСКВА  
бизнес центр «Риверсайд Тауерс»  
Космодамианская наб., 52  
стр. 1, этаж 4  
Тел.: +7 (095) 961 14 10  
Факс: +7 (095) 961 14 60  
Internet: [www.cisco.ru](http://www.cisco.ru)  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)

Cisco Systems  
Казахстан, 480099 Алматы  
бизнес центр «Самал 2»  
Ул. О. Жолдасбекова, 97  
блок А2, этаж 14  
Тел.: +7 (3272) 58 46 58  
Факс: +7 (3272) 58 46 60  
Internet: [www.cisco.ru](http://www.cisco.ru)  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)

Cisco Systems  
Украина, 252004 Киев  
бизнес центр «Горайзон Тауерс»  
Ул. Шовковична, 42-44, этаж 9  
Тел.: +7 (38044) 490 36 00  
Факс: +7 (38044) 490 56 66  
Internet: [www.cisco.ua](http://www.cisco.ua)  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)

Cisco Systems has more than 200 offices in the following countries. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the  
**Cisco Connection Online Web site at <http://www.cisco.com>.**  
**[www.cisco.ru](http://www.cisco.ru).**

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Canada • Chile • China (PRC) • Colombia • Costa Rica • Czech Republic • Denmark  
England • Finland • France • Germany • Greece • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxemburg • Malaysia  
Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Russia • Saudi Arabia • Scotland • Singapore  
South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan, ROC • Thailand • Turkey • United Arab Emirates • United States • Venezuela

Copyright © 2005 Cisco Systems Inc. All rights reserved. Printed in Russia. Cisco IOS is the trademark; and Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. in the U.S. and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document are the property of their respective owners.