# 大快活部署以IP為基礎之端對端思科一體化通訊系統迅速回應顧客需要

## 摘　　要

### 客戶

- 大快活集團有限公司

### 業務

- 零售飲食

### 業務挑戰

- 部署合乎成本效益兼配備所需先進功能的全新網絡，以提升投資回報、減低總擁有成本、增加員工生產力及顧客滿意度。

### 思科產品

- 思科2811綜合服務路由器
- 思科Catalyst 3750系列交換器
- 思科Catalyst 2950系列交換器
- 思科831以太網寬頻路由器
- 思科一體化通話處理程式 (Cisco Unified Call Manager)
- 思科Unity Unified Messaging
- 思科一體化IP電話7940G
- 思科一體化IP電話7960G
- 思科一體化IP電話7912G
- 思科一體化IP電話加強模組7914

### 效益

- 迅速回應顧客需求
- 緊密整合話音、傳真及數據應用
- 提升員工生產力

## 創香港零售飲食業先河，提供緊密整合之話音、傳真及數據應用並提高員工生產力

大快活集團有限公司(股票代號：052，簡稱「大快活」)為香港及中國內地首屈一指的連鎖快餐店集團之一，截至2006年4月30日，該集團共有89間店鋪，其中包括香港的71間快餐店、兩間機構食堂、三間老友記餐廳和三間特色餐廳，以及中國內地的六間快餐店和四間機構食堂。

## 業務挑戰

大快活原有的PBX電話系統已運作10年，該集團認為那是時候採用既合乎成本效益，又配備所需先進功能的全新網絡。

大快活希望全新的電話系統能夠提升投資回報、減低總擁有成本、增加員工生產力，並讓他們更容易滿足客戶需要。

## 解決方案

大快活經過仔細評估後，決定選用思科一體化通訊系統，這主要基於以往採用其他思科科技時所建立的信心以及思科的市場領導地位。

大快活成為本港零售飲食業內首個設置以IP為基礎的端對端解決方案取代傳統PBX電話系統的集團。思科的解決方案讓大快活能夠應用智慧型資訊網絡(Intelligent Information Network, IIN)策略，加以發揮網絡的作用，並善用資訊科技資源對應業務上的需要。

思科一體化通訊系統以思科一體化通訊骨幹為核心，配合思科交換器和路由器、功能強大的通話處理和一體化留言軟件，以及思科一體化IP電話。思科一體化通訊骨幹連繫大快活總部、總廚、全港79間店鋪，以及在中國廣東的10間店鋪。

## 大快活的解決方案採用一系列擁有先進功能的思科產品

### 思科2811綜合服務路由器

思科2811綜合服務路由器屬於思科2800綜合服務路由器系列，與整個綜合服務路由器系列相輔相成，迎合不同的應用需要。

思科2811綜合服務路由器能提供全面的支援，包括：為保安和話音等並行服務提供線速表現，並為多重T1/E1/xDSL廣域網(WAN)速率提供先進服務；透過提升效能表現及模組能力，加強投資保障；透過高速WAN介面卡擴展槽提高密度；強化網絡模組擴展槽；支援超過90個現有及新的模組；支援大部份現有的AIM、NM、WIC、VWIC及VIC；提供兩個整合10/100快速以太網端口；及可選配支援以太網供電(PoE)功能的第二層交換器。

大快活集團有限公司執行董事吳志強

## 效益

### 迅速回應顧客需求

思科一體化通訊系統可讓大快活的資訊科技人員於節慶前夕及期間快速且簡易地增設如顧客餐飲熱線的應用程式，而不需依賴外判服務供應商，令大快活能更迅速地回應顧客的需求。

### 緊密整合話音、傳真及數據應用

思科一體化通訊系統與PBX純話音解決方案不同，能更緊密地整合在聚合網絡中的話音、傳真及數據應用，這不單簡化了網絡運作及維修保養的程序，更可減低大快活的總擁有成本。

### 提升員工生產力

大快活亦可透過思科一體化通訊提升員工的生產力。思科的解決方案令身處不同地方的前線員工、前線與總公司員工，以至香港與內地員工之間，有效地溝通和合作。香港的員工現在只需按內線號碼便可與內地同事聯絡。

吳志強先生補充：「大快活致力利用最先進的科技提升集團的運作及效率。思科一體化通訊系統的尖端科技，除幫助我們提升投資回報、減低總擁有成本、增加員工生產力並更容易滿足客戶需要外，更可為公司進軍中國大陸市場的計劃鋪路。」

> 「思科一體化通訊系統的尖端科技，除幫助我們提升投資回報、減低總擁有成本、增加員工生產力並更容易滿足客戶需要外，更可為公司進軍中國大陸市場的計劃鋪路。」
>
> 大快活集團有限公司
> 執行董事吳志強先生

## 未來發展

大快活現正計劃在思科IP電話中增加廣播功能，進一步提升集團內部溝通的效率。透過電話廣播颱風警號或重要活動等訊息，對於不常使用電郵接收訊息的前線員工特別有幫助。

大快活亦正考慮運用XML程式將思科IP電話與其現有的SAP企業資源管理系統(ERP)整合。

思科系統華南區董事總經理張思華先生說：「作為IP通訊界的領導者，我們很高興與香港零售飲食市場巨擘大快活合作，為香港零售飲食業市場提供首個以IP為基礎的端對端解決方案。智慧型資訊網絡(IIN)於現有的架構建設智慧型網絡，將可助大快活等機構降低成本及簡化基礎建設，盡享競爭優勢。」

「IIN更可提升大快活等機構所需的功能，為它們增強資訊透明度及靈活性，以應付瞬息萬變的業務及市場環境。」

以上內容的版權為思科系統所有©2006

思科Catalyst 3750系列交換器

### 思科Catalyst 3750系列交換器

思科Catalyst 3750系列交換器是專為中型機構及企業分公司而設的創新產品。該交換器配備思科StackWise技術，結合可堆疊式交換器易於使用及擁有最高復原能力的特性，改善區域網(LAN)的操作效率。

思科StackWise技術是一種革命性的堆疊結構，能為可堆疊式交換器帶來高水平的復原能力、自動化功能及效能表現。客戶更可以憑藉思科StackWise技術，將多達九台思科Catalyst 3750系列交換器，結合成為單一32Gbps交換系統使用。

### 思科Catalyst 2950系列交換器

思科Catalyst 2950系列交換器為固定配置、可堆疊並獨立使用的交換器，能提供快速以太網及千兆位元以太網線速連線能力。此交換器能提供兩組不同的軟件功能以及一系列配置，讓中小企、企業分公司及工業環境可就不同網絡優勢選用合適的組合。

### 思科831以太網寬頻路由器

思科831以太網寬頻路由器備有一個適合連接外置式DSL數據機或纜線數據機的以太網WAN端口，能提供安全穩妥的互聯網及企業網絡連線功能。

此產品屬於思科830系列路由器，將嵌入式網絡保安功能的好處伸延至小型辦公室及遙距工作者層面，並提供先進的保安功能及強勁的性能表現、優質安全的話音及影像支援，以及可管理性、可擴展性和可靠性等特點，以減低營運成本。

思科路由器及保安裝置管理程式是以互聯網為基礎的裝置管理工具，可改善網絡管理員的生產力、簡化路由器安裝程序，並幫助解決複雜的網絡及VPN連線功能的問題。

### 思科一體化通話處理程式（Cisco Unified Call Manager）

思科一體化通話處理程式軟件是思科一體化通訊系統的通話處理零件，是一種可擴展、可分配和高度可用的企業IP電話通話處理方案。

思科一體化通話處理程式能擴充企業電話的特點及功能，涵蓋IP電話、媒體處理裝置、VoIP網關及多媒體應用等封包電話網絡裝置。其他額外服務如一體化留言、多媒體會議、合作聯絡中心(Collaborative Contact Centers)和互動多媒體回應系統等，都可以透過思科一體化通話處理程式的開放式電話應用程式介面(API)而實現。思科一體化通話處理程式安裝於伺服器平台上的思科媒體聚合伺服器7800系列以及特選的第三者伺服器。

### 思科Unity Unified Messaging

思科Unity Unified Messaging為思科IP通訊系統中不可或缺的組件，是將一體化通訊方案帶到企業級機構的重要元素。它提供強勁的一體化訊息(將電郵、話音及傳真訊息傳送到同一收件夾)及智能話音訊息(提供先進的全功能話音留言)，協助機構改善通訊、大幅提高生產力，以及加強顧客服務。

思科一體化IP電話7940G

## 思科一體化IP電話

### 思科一體化IP電話7940G

思科一體化IP電話7940G相當適合於一般辦公室隔間環境工作的員工，例如透過電話處理部份日常交易工作的人士。

思科一體化IP電話7940G可提供：

- 最少兩條電話線路(或一條電話線加上直接使用一項電話功能，如AutoDial自動撥號)
- 高質素免提電話揚聲功能
- 內置連接免提耳機功能
- 以像素為基礎的大型顯示屏幕
- 輕易存取來電者資料、應用程式及電話功能

### 思科一體化IP電話7960G

思科一體化IP電話7960G特別為於密封式辦公室環境工作，並在日常工作中大量使用電話通訊的專業人士而設。此IP電話支援用戶同時使用多條電話線路(或電話線及直接使用多項電話功能)，亦提供高質素免提電話揚聲功能及內置連接免提耳機功能。高像素的顯示屏幕能提供額外資料，方便用戶啟動應用程式，讓其更容易使用電話的各項功能。

### 思科一體化IP電話7912G

思科一體化IP電話7912G是基本的IP電話，主要配合電話用量一般或偏低的員工之話音通訊需要。用戶可透過像素顯示屏幕及隨意組合的功能鍵輕易啟動主要的商務通訊功能。此電話最多可同時支援兩條電話線路及一個電話簿號碼，並有在線功能及一個綜合10/100以太網交換器用作連接個人電腦之用。

### 思科一體化IP電話加強模組7914

思科一體化IP電話加強模組7914可增強思科一體化IP電話796XG/G-GE及797XG/GE的功能，擁有額外按鈕及液晶顯示屏幕。此加強模組可於現有的思科一體化IP電話796XG/G-GE及797XG/GE上增加14個按鈕。企業可同時於一個電話上使用多至兩個的思科一體化IP電話加強模組7914。

## 安裝部署

思科一體化通訊骨幹於大快活香港總部及深圳辦公室的安裝部署已於本年2月順利完成。

繼在總部裝設思科一體化IP電話後，大快活已開始為全港的店鋪及總廚安裝同樣的通訊設備以加強溝通。

大快活集團有限公司執行董事吳志強先生表示：「整個裝設過程十分順利，我們非常感謝思科在各方面的幫忙，例如及時借出我們所需的設備。」