



Новая коммуникационная сеть для компании по экспресс-доставке

«DHL Украина» внедрила инфраструктурные и беспроводные решения Cisco, стремясь снизить затраты, повысить качество сервиса и обеспечить дальнейший рост.

Клиент: «DHL Украина»
Отрасль: срочная доставка и логистика
Местонахождение: Киев, Украина
Количество сотрудников: 220

Бизнес-результаты

- Новая сеть позволила снизить затраты на стационарные звонки между офисами.
- Улучшенный доступ к контакт-центру повысил уровень сервиса для заказчиков.
- Более эффективное управление звонками обеспечивает увеличение продаж.
- Беспроводная связь повышает эффективность деятельности складов.

Бизнес-задачи

Компания «DHL Украина» — дочернее предприятие мирового лидера в сфере срочной доставки и логистики. Ее штаб-квартира и главный склад находятся в Киеве, в стране также работают 14 региональных офисов и агентств. «DHL Украина» стабильно растет и нуждается в инфраструктуре, отвечающей требованиям ее расширяющегося бизнеса.

Одной из приоритетных задач заказчиков было обеспечение каналов связи между регионами, а также внутри всех зданий, и снижение затрат на междугородные звонки между офисами. Еще одна задача — улучшение уровня предоставляемых услуг. Если клиент звонил в колл-центр в Киеве из другого города, то он вынужден был платить за междугородные переговоры. «DHL Украина» поставила перед собой цель удешевить и упростить для заказчиков звонки в компанию.

Склад компании занимает площадь свыше 2000 кв. м., ежедневно обрабатывая более 3000 единиц грузов. Эта работа отнимала много времени, так как сотрудники могли сканировать только груз, располагавшийся в непосредственной близости от сканирующего устройства. После переезда в новый офис штаб-квартира «DHL Украина» приняла решение о замене всей имеющейся инфраструктуры связи и внедрении ряда передовых технологий.



Пример применения

Решение и результат

Компания развернула сеть на базе коммутаторов Cisco серии Catalyst® маршрутизаторов Cisco с интегрированными сервисами серии 2800, а также некоторых мультисервисных маршрутизаторов и модульных маршрутизаторов доступа. Сеть обеспечивает эффективное и безопасное соединение между офисами и штаб-квартирой, а также внутри всех офисов. Улучшилась работоспособность бизнес-приложений, стало значительно легче управлять сетью, что помогло снизить производственные расходы и повысить производительность ИТ.

Сотрудники склада отныне используют беспроводную связь Cisco для сканирования штрих-кодов без необходимости перемещения грузов. На обработку каждой единицы груза теперь требуется меньше времени, в результате чего повысилась производительность труда и сократились операционные расходы. Сотрудники и гости главного офиса также используют беспроводную связь, что повышает удобство работы.

Компания значительно уменьшила размер выплат по счетам за телефонные услуги, поскольку звонки между офисами теперь выполняются, по сути, бесплатно — через интранет, созданный на основе сети Cisco. Хотя все звонки клиентов направляются в колл-центр, клиенты платят по местным тарифам (даже при звонках из другой области). Улучшилось качество обслуживания клиентов, что способствовало повышению лояльности, и, кроме того, появилось больше возможностей информировать пользователей о новых продуктах и услугах.



«Мы удовлетворены качеством решений Cisco, которые обеспечивают нас эффективной и бесперебойной связью. Намереваясь продолжать развивать нашу инфраструктуру, мы рассматриваем IP-телефонию в качестве следующего шага для повышения уровня сервиса при одновременном снижении затрат».

Юрий Полтавский,
IT-менеджер, «DHL Украина»

Для более подробной информации о маршрутизаторах с интегрированными сервисами серии Cisco® 2800, пожалуйста, [нажмите сюда](#)

Для более подробной информации о голосовых и унифицированных коммуникациях, пожалуйста, [нажмите сюда](#).