



Cisco IT@Work 案例研究： 思科 IT 机构如何通过重组满足 IP 通信要求

思科信息技术部

2005年2月22日

- 挑战：

改造彼此独立的电信和网络部门，以支持同时传输语音、视频和数据流量的全球融合 IP 网络

排除工作安全性顾虑

- 解决方案：

按流程而不是技术将 IT 机构重组为三个部门

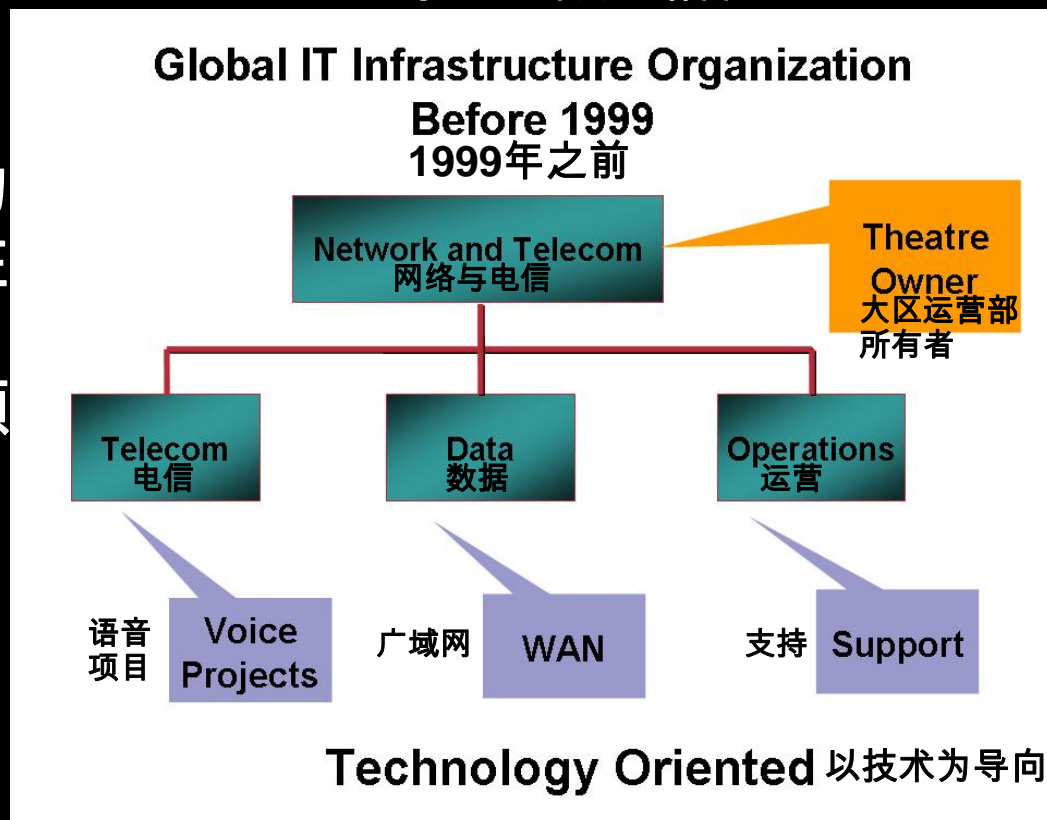
- 接下来的工作

建立全球一致的 IT 机构

挑战：当机构融合时

- IP 通信模糊了语音与数据机构之间的界限
- 思科需要将原本独立的电信和网络部门融合在一起，以支持 IP 电话、统一消息传递及视频会议等应用

全球IT基础设施结构



解决方案：构建融合的 IT 机构

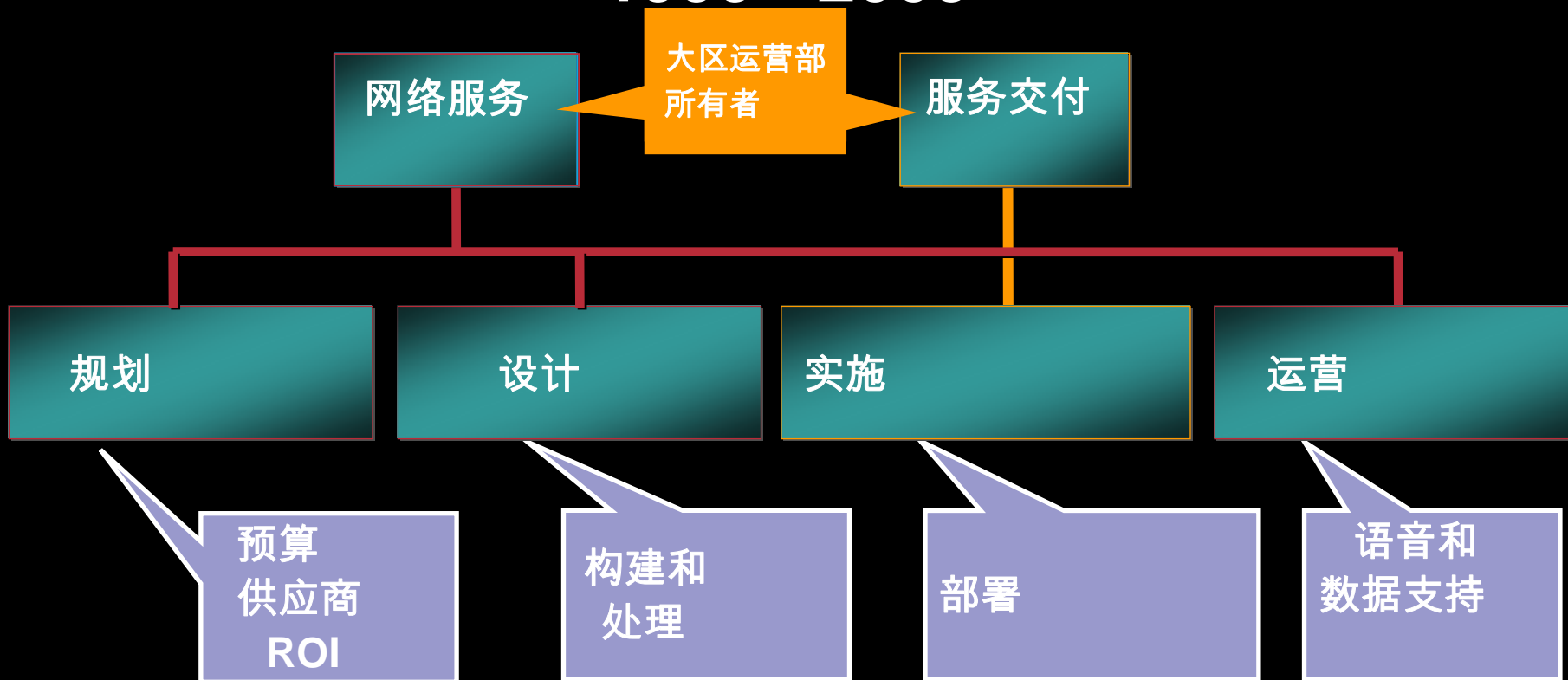
思科将 IT 机构重组为三个部门：

- **新兴技术部**，负责为思科内部网络开发新技术
相当于 PDIO 模式中的“规划”
- **基础技术部**，负责开发架构和实施流程以及部署系统
相当于 PDIO 模式中的“设计”与“实施”
- **智能网络服务 (INS) 工程运营部**，负责同时为语音和网络部门提供支持
相当于 PDIO 模式中的“运营”

解决方案：流程导向型机构

全球的 IT 基础设施结构

1999 - 2003



以流程为导向

解决方案：人为因素

为了打破组织界限，思科 IT 机构：

- 为语音和网络部门提供跨领域培训，以便他们兼备两方面的技能
- 重新安排各部门的工作地点，以便他们能够肩并肩地工作，从而
 - 培养私人关系
 - 了解对方不是竞争对手
 - 重视对方的互补技能，以实现共同目标

解决方案：克服挑战

- 不愿意提供设备访问

语音和数据工程师不愿让对方访问 Cisco CallManager 和路由器

通过正式和非正式的培训来消除疑虑

- 变更管理出现新限制

以前，网络人员都是在下午 5:30 以后调试系统，因为此时，一秒内的停机不会为用户所觉察

现在，对于影响语音业务的变更，网络人员只能在晚上 9:00 以后才能开始实施

解决方案：消除工作安全性疑虑

Cisco.com

- 电话专家对此最为关注

思科没有对电话人员进行裁员！

- 专业电话技能仍然弥足珍贵

深入了解最终用户的业务需求

掌握如何与本地和长途运营商打交道

人与人之间的沟通技巧

- 同时为语音和数据专家创造工作机会

Cisco CallManager, Cisco Unity Unified Messaging, Cisco IP Contact Center (IPCC), Web 协作, 视频会议

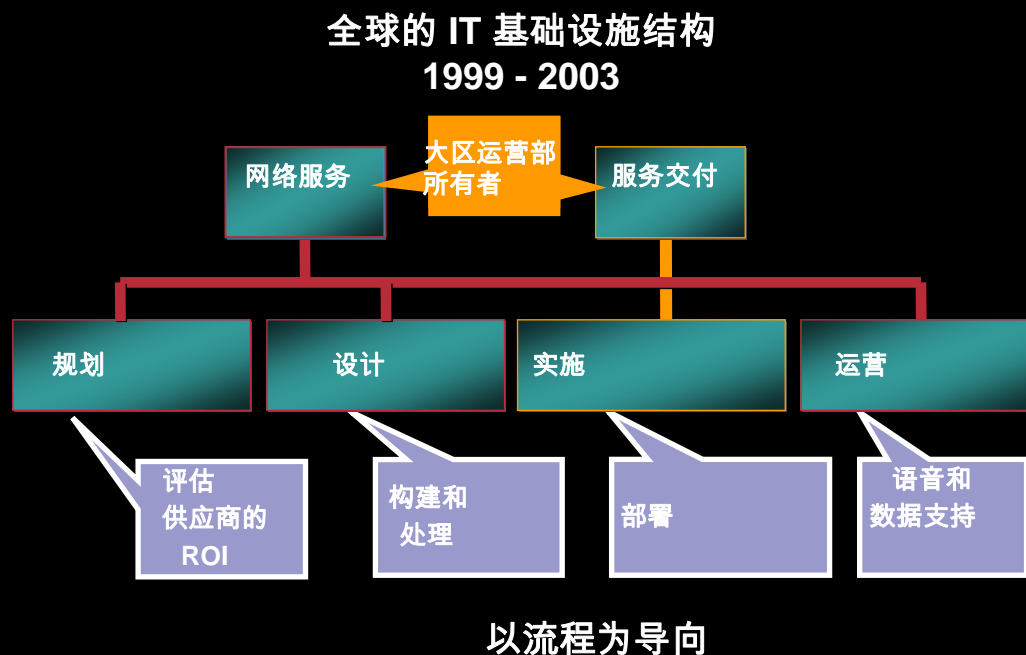
新工种：IP 电话工程师

成效：流程导向机构

思科将**技术导向**机构转变成了**流程导向**机构

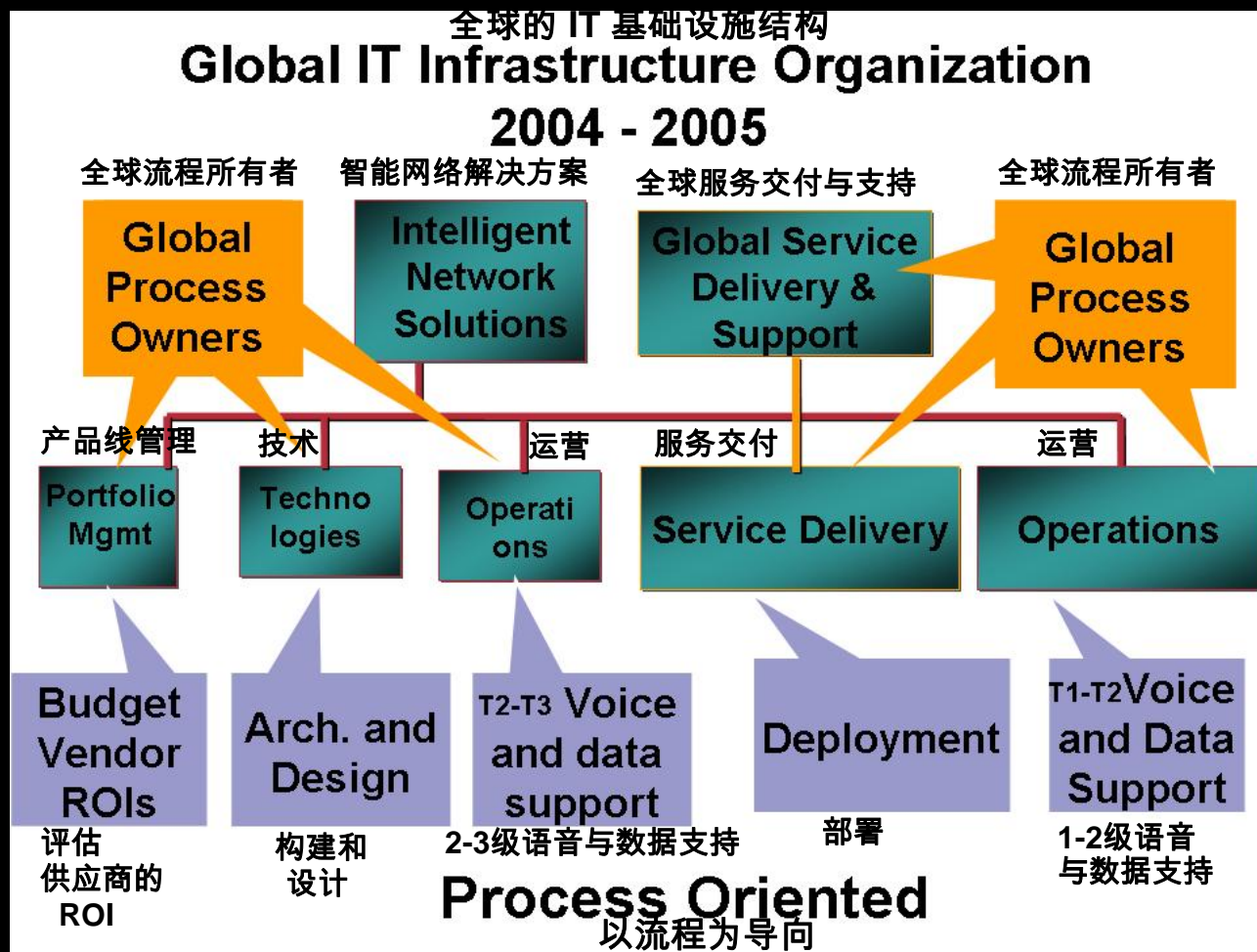
允许轻松判断故障原因并安排适当的人员进行排障

当思科推出全新的 IP 通信技术时，不会出现所有权纠纷

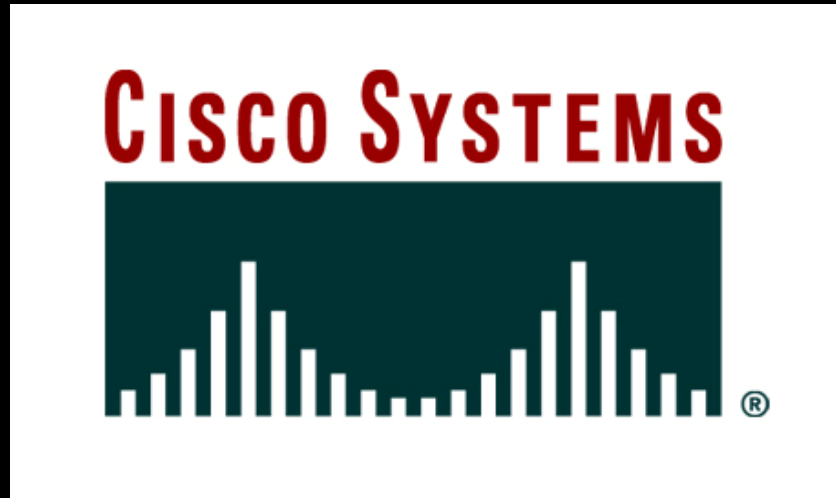


接下来的工作：全球一致的 IT 机构

- 对视频会议实施全球标准
- 由一名经理人安排所有团队的支持工作
- 所有区域经理都向一名工程运营经理报告工作



关于思科各类商业解决方案的更多 IT 案例研究，请访问 Cisco IT @ Work：
www.cisco.com/go/ciscoitatwork



本文描述了思科通过部署自己的产品实现了哪些收益。本文描述的成效和优势受到多个因素的影响；思科不保证所有用户都能实现类似成效。

思科按“原样”提供本文，不提供任何明示或暗含的保证，包括但不限于适销性或适用于某种特殊用途的保证。某些地区可能不允许拒绝明智或暗含的保证，因此，这份免责声明可能并不适用于您。

翻译日期：2006年12月14日

Cisco.com