

Международная компания ускоряет вывод продуктов на рынок благодаря новым возможностям совместной работы



Обзор

- **Название заказчика:** Mondi Group
- **Отрасль:** производство бумаги и упаковки
- **Место расположения:** г. Вена, Австрия
- **Численность сотрудников:** 25 700

Задача

- Расширить применение средств совместной работы для улучшения производительности труда
- Обеспечить участие мобильных пользователей в совещаниях для ускорения принятия решений
- Перейти от дорогостоящей традиционной телефонии к инфраструктуре унифицированных коммуникаций

Решение

- Развернуть средства интегрированной голосовой и видеосвязи на облачной основе для оптимизации совместной работы
- Оборудовать главный офис оперативного управления средствами IP-телефонии для повышения гибкости

Результаты

- Увеличение использования сотрудниками средств совместной работы более чем на 300 %
- Упрощение совместной работы за счет общих пользовательских интерфейсов на устройствах
- Обеспечение надежной платформы для синхронизированной совместной работы

Mondi Group развернула системы Cisco для совместной работы, чтобы ускорить принятие и реализацию решений.

Задача

Во всем мире наблюдается значительный спрос на упаковку и бумажные изделия, вслед за ним развивается и Mondi Group (Mondi). Международная корпорация по производству бумаги и упаковки пытается увеличить объемы прибыли за счет выгодного использования своих лидерских позиций на развивающихся рынках. «Наша цель — всегда и во всем оставаться лучшим производителем бумажно-упаковочной отрасли», — рассказывает Роман Скаработ-Мюллер, директор по ИТ-инфраструктуре в главном офисе оперативного управления Mondi в г. Вена.

Располагая подразделениями в 30 странах мира и насчитывая 25 700 сотрудников, Mondi обеспечивает единую производственно-сбытовую цепь и контролирует все операции: от заготовки леса и производства целлюлозно-бумажного сырья до выхода готового продукта. Каждый день компания принимает решения, которые требуют участия всех групп сотрудников из отделов ИТ, производства и снабжения. Также свою деятельность должны координировать два подразделения Mondi — европейско-международное и южно-африканское. Для обеспечения связи между этими разрозненными группами пользователей требуется целостный подход к совместной работе.

«Среди наших клиентов много крупных транснациональных компаний, которые получают продукцию напрямую с наших фабрик, — рассказывает Скаработ-Мюллер. — Для обеспечения высокого качества обслуживания и эффективной цепочки поставок нам требуется четкая согласованность между сотрудниками в разных частях мира».

Из-за своей географической распределенности одним из приоритетов для Mondi стало внедрение инфраструктуры унифицированных коммуникаций, включая усовершенствованные средства совместной работы. Первоначально Mondi развернула решение Microsoft Office Communications Server, чтобы дать сотрудникам больше инструментов для совместной работы, однако пользователи применяли их неохотно и часто обращались в службу поддержки. «Характеристики стабильности и надежности решения Microsoft не оправдали надежд наших пользователей, — поясняет Скаработ-Мюллер. — Нам также приходилось проделывать работу с серверной частью для поддержки Office Communications Server, при этом его масштабирование вызывало сложности в нашей чрезвычайно распределенной среде».

«Нам удалось сократить время поставки продукции, поскольку наши менеджеры по работе с заказчиками получили возможность легко и без ограничений вести совместную работу».

– Роман Скаработ-Мюллер
Директор по ИТ-инфраструктуре
Mondi Group

В результате компании было сложно эффективно масштабировать решение для совместной работы с возможностями голосовой и видеосвязи, мгновенным обменом сообщениями и контролем присутствия в среде, насчитывающей 600 пользователей. И эти пользователи составляли лишь часть сотрудников, которым требовался доступ к надежным и высокопроизводительным инструментам. После этого ИТ-служба Mondi стала искать другие решения.

Решение

Синхронизированная совместная работа высокого качества

Около года назад Mondi развернула решение Cisco Jabber® для 2500 сотрудников компании, которое позволило им вести совместную работу из любой точки мира и с любого устройства. Приложение Jabber обеспечивает мгновенный обмен сообщениями, голосовую и видеосвязь, голосовую почту, общий доступ к рабочему столу и участие в конференциях. В то же время компания Mondi установила Cisco WebEx® Meeting Center в качестве облачного решения для веб-конференций с функциями видео высокого разрешения, интегрированного аудио и обмена контентом в режиме реального времени. Такой подход исключил необходимость локального развертывания и поддержки программного продукта. Пользователи могут запустить Cisco® WebEx непосредственно из Jabber и легко перевести разговор в режим веб-конференции, в котором объединены возможности совместного доступа к файлам, презентации, голосовой и видеосвязи.

«С появлением Cisco Jabber и WebEx мы получили возможность синхронизированной совместной работы высокого качества, а также удобный мост для телефонной связи, – делится Скаработ-Мюллер. – Облачные решения предоставляются через мощную инфраструктуру и прекрасно работают на всех наших площадках по всему миру. Решение Cisco превосходит использованный нами продукт Microsoft и лучше соответствует ожиданиям наших пользователей. Для такой компании, как наша, действующей на развивающихся рынках по всему миру, технология Cisco для совместной работы – оптимальный выбор».

Сотрудники Mondi находят решения Cisco легкими в использовании благодаря их интуитивно понятной структуре и интеграции с общими приложениями для офисной работы. Пользователи могут начать веб-совещание или присоединиться к нему одним щелчком мыши в приложении электронной почты, клиенте для мгновенного обмена сообщениями или веб-браузере. «Возможность обратного вызова по одному щелчку очень важна для нас, поскольку она упрощает нашим мобильным пользователям участие в вызовах и веб-конференциях, – рассуждает Скаработ-Мюллер. – Такая удобная функция дает пользователю выбор присоединиться или нет к важной встрече».

Повышение качества коммуникаций

По мере обновления Mondi своей старой телефонной инфраструктуры компания постепенно переходит на IP-телефонию. Mondi развернула решение Cisco Unified Communications Manager, которое предоставляет 700 сотрудникам компании IP-связь.

«Мы предпочли Cisco решению Microsoft для унифицированных коммуникаций в силу того, что первая технология более привлекательна и обладает лучшей масштабируемостью, – объясняет Скаработ-Мюллер. – Надежность в унифицированных коммуникациях имеет первостепенную важность, и Cisco удалось разработать такую платформу управления вызовами, которая по-настоящему упрощает ведение бизнеса».

Используя Cisco Unified Communications Manager вместе с Jabber сотрудники могут определять, свободны ли их коллеги и как с ними связаться, а также мгновенно включаться в совместную работу так, как им удобно. Пользователям требуется всего лишь щелкнуть одну кнопку для начала сеанса обмена мгновенными сообщениями, телефонного звонка или видеоконференции. «Нас впечатлила интеграция решений Cisco, – делится Скаработ-Мюллер. – Решение унифицированного присутствия оказывает огромную помощь в нашей работе, и сотрудники сразу же осознали это».

Для предоставления поддержки Mondi заключила договор с Cisco Smart Services. Mondi также использует маршрутизаторы и коммутаторы Cisco для своей сетевой инфраструктуры, извлекая выгоду из интеллектуальной архитектуры Cisco Medianet™, которую можно экономично масштабировать для поддержки видео, получив при этом такие функции, как автоматическая конфигурация и мониторинг носителей. «Сетевое оборудование Cisco оптимизировано для голосовой и видеосвязи, что упрощает совместную работу и делает ее более надежной», – отмечает Скаработ-Мюллер.

Перечень продуктов

Конференц-связь

- Cisco WebEx Meeting Center
- Cisco TelePresence

Унифицированные коммуникации

- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Jabber

Результаты

Сотрудники Mondi быстро освоили решения Cisco для совместной работы, и это не потребовало длительного обучения и большого объема поддержки. Показатель применения средств совместной работы увеличился более чем на 300 %, превывсив 2000 пользователей. И ожидается, что он вырастет еще больше после предстоящей информационной кампании. Усовершенствование совместной работы позволяет повысить эффективность принятия решений и чаще проводить совещания. «Нам удалось сократить время поставки продукции, поскольку наши менеджеры по работе с заказчиками получили возможность легко и без ограничений вести совместную работу», – рассказывает Скаработ Мюллер.

Путем упрощения совместной работы за счет общих пользовательских интерфейсов на разных устройствах компания Mondi осуществляет культурный переход к передовым методам совместной работы. «Сотрудники Mondi признают средства совместной работы в качестве полезной поддерживающей технологии, как раз это и имеет значение, – утверждает Скаработ-Мюллер. – Люди ощущают, что эта технология помогает им лучше и быстрее работать. Я действительно убежден, что реализованный набор инструментов позволит Mondi ускорить свою деятельность».

Дальнейшие шаги

Mondi планирует расширить свои возможности коммуникаций в ближайшие месяцы, заменив текущую инфраструктуру Polycom для видеоконференций на Cisco TelePresence®. Унифицированное решение Cisco позволит проводить совещания Cisco TelePresence пользователям WebEx, у которых установлена функция WebEx Enabled TelePresence, и еще более упростит управление. Mondi также изучает возможность использования Cisco Expressway для получения удаленного доступа к сервисам совместной работы без необходимости в отдельном клиенте VPN, а также Jabber Guest для предоставления гостевым пользователям голосовой и видеосвязи через браузер или мобильное приложение.

«Средства Cisco для совместной работы позволяют нам всегда рассчитывать на высокое качество сервиса и размещать самые разные устройства и платформы, предлагая пользователям неизменно высокое качество работы», – заявляет Скаработ-Мюллер.

Дополнительная информация

Дополнительную информацию о решениях для совместной работы Cisco можно найти здесь: www.cisco.com/go/collaboration.

Подробную информацию о Mondi Group можно найти здесь: www.mondigroup.com/.



КОРПОРАЦИЯ CISCO ПРЕДОСТАВЛЯЕТ НАСТОЯЩУЮ ПУБЛИКАЦИЮ «КАК ЕСТЬ», БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, БУДЬ ТО ЯВНО ВЫРАЖЕННЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ, В ТОМ ЧИСЛЕ БЕЗ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ КОММЕРЧЕСКОЙ ПРИГОДНОСТИ ИЛИ ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КОНКРЕТНОГО ПРИМЕНЕНИЯ. В некоторых юрисдикциях не разрешается применение отказа от ответственности. В таком случае приведенный отказ от ответственности к вам может не относиться.

Штаб-квартира в США

Корпорация Cisco Systems
Сан-Хосе, Калифорния

Штаб-квартира в Азиатско-Тихоокеанском регионе

Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Сингапур

Штаб-квартира в Европе

Cisco Systems International BV
Амстердам, Нидерланды

Корпорация Cisco насчитывает более 200 офисов и представительств по всему миру. Адреса, номера телефонов и факсов приведены на веб-сайте Cisco по адресу www.cisco.com/go/offices.

© Корпорация Cisco и/или ее дочерние компании, 2014. Все права защищены. Cisco и логотип Cisco являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации Cisco и/или ее дочерних компаний в США и других странах. Чтобы просмотреть список товарных знаков Cisco, перейдите по ссылке: www.cisco.com/go/trademarks. Товарные знаки сторонних организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не подразумевает наличия партнерских взаимоотношений между Cisco и любой другой компанией. (1110R)

© Корпорация Cisco и/или ее дочерние компании, 2014. Все права защищены. В данном документе содержится общедоступная информация корпорации Cisco.

Intel, логотип Intel, Intel Core и Core Inside являются товарными знаками корпорации Intel в США и других странах.

COO-XXXXXX-00 1/14