

Немецкий деловой центр получил наивысшую оценку удовлетворенности клиентов

Пример внедрения



Компания darmstadtium опережает конкурентов благодаря решениям Cisco

ОБЗОР

Заказчик: darmstadtium

Отрасль: услуги связи

Местоположение: Германия

Число сотрудников: 38

Задача

- Внедрить технологию BYOD, которая позволит подключать к сети личные устройства посетителей.
- Создать серьезное конкурентное отличие на переполненном рынке.

Решение

- Решение Cisco Unified Access Network с инфраструктурой Cisco Prime для управления подключениями и беспроводной связью 802.11ac.

Результаты

- Средний уровень удовлетворенности пользователей достиг наивысших значений.
- Передовая платформа беспроводной связи позволила создать уникальное коммерческое преимущество.
- Компания смогла повысить качество обслуживания, одновременно снизив стоимость услуг.

Задача

Конференц-центр darmstadtium, названный в честь открытого в Дармштадте химического элемента, хорошо известен среди деловых и научных кругов города. Его здание имеет футуристическую, асимметричную архитектуру, а общая площадь его помещений достигает 18 000 м². Здесь часто проводятся крупные встречи, организуемые банками и телекоммуникационными компаниями, а также научные конференции местного технического университета.

Но darmstadtium — далеко не единственный конференц-центр в городе, а с появлением технологий BYOD, которые позволяют посетителям подключать свои собственные устройства к сети, конкуренция становится все более жесткой. Требования к инфраструктуре обостряет и то, что у каждого посетителя может быть до трех разных устройств. Патрик Гауссманн, руководитель проекта по созданию беспроводной сети в darmstadtium, отмечает: «За последние семь лет BYOD-технологии распространились повсеместно, и это принесло огромные изменения».

И для того чтобы выделиться среди конкурентов, в darmstadtium решили создать беспроводную сеть нового поколения с высочайшей скоростью и надежностью соединения. ИТ-специалисты компании оценили предложения от четырех производителей, включая Cisco. Главное внимание уделялось тому, насколько функциональны и надежны эти решения и способны ли они создать быстрое и качественное подключение по всей площади центра.

Решение

В центре уже функционировала беспроводная локальная сеть (WLAN), межсетевые экраны, электронная почта и средства веб-безопасности Cisco. Поэтому для более тесной интеграции и простоты управления была выбрана технология Cisco® Unified Access. В частности, сотрудникам центра понравилось то, что на базе Cisco Unified Access можно создать простую инфраструктуру BYOD с унифицированным управлением и оптимизированной производительностью сети. В пользу решения Cisco говорило и то, что в нем используется стандарт Wi-Fi 802.11ac., который работает на частотах 5 ГГц и отличается высокой пропускной способностью.

«Мы стараемся не отставать от времени и внедрять новые технологии, которые необходимы нашим заказчикам. Мы поставили перед собой задачу: выстроить сеть так, чтобы посетители могли подключать к ней свои устройства самых разных типов, а мы могли справляться с любыми пиковыми нагрузками. Благодаря Cisco мы достигли своих целей».



«Мы стараемся не отставать от времени и внедрять новые технологии, которые необходимы нашим заказчикам. Мы поставили перед собой задачу: выстроить сеть так, чтобы посетители могли подключать к ней свои устройства самых разных типов, а мы могли справляться с любыми пиковыми нагрузками».

Патрик Гауссманн (Patrik Gaussmann),
руководитель проекта по созданию
беспроводной сети,
компания darmstadtium

Развертыванием и поддержкой занялась компания SWS Computersysteme. Ее специалисты установили ключевой компонент Cisco Unified Access – беспроводную сеть 802.11ac со 100 точками доступа Cisco Aironet® серии 3600 и двумя контроллерами беспроводных сетей Cisco серии 5500. Такая надежная инфраструктура позволила создать производительную сеть с высокой плотностью и качественным, быстрым подключением. Технология Cisco CleanAir® гарантирует стабильное подключение и снижает влияние радиопомех.

«Но больше всего нас впечатлило то, какими обширными знаниями обладают специалисты Cisco и как быстро они справляются с неполадками», – отмечает Гауссманн. Для того чтобы администраторам было удобнее управлять доменами в проводной и беспроводной сетях, была внедрена инфраструктура Cisco Prime™. Ее единый интерфейс позволил консолидировать инструменты и объединить рабочие процессы. Для защиты своей сети руководство центра выбрало Cisco Email Security Appliance и Web Security Appliance, которые обеспечивают всестороннюю защиту в реальном времени от вредоносных программ и интернет-трафика.

Результаты

Уже через четыре месяца работы компания отметила, что удовлетворенность ее клиентов возросла. Если раньше клиенты давали оценку от 1,5 до 2,0, где 1,0 – это лучший результат, а 6,0 – худший, то теперь этот показатель крепко удерживается на уровне 1,0. Суть изменений прекрасно сформулировал директор одной из немецких компаний – разработчиков программного обеспечения: «Это подлинный успех. Вы внедрили лучшие технологии на сегодняшний день».

Но это еще не все. Опираясь на сверхбыструю беспроводную связь, руководству конференц-центра также удалось сделать свое коммерческое предложение более привлекательным. Так, услуга по предоставлению виртуальной локальной сети стоит на 90 процентов меньше, чем у ближайшего конкурента. «Мы точно знаем: установив решение Cisco Wireless Mobility, мы подняли свою ИТ-инфраструктуру на новый уровень. Нам есть чем привлечь клиентов – у других конференц-центров Германии попросту нет таких высокопроизводительных систем», – говорит Ульрих Кордт (Ullrich Kordt), технический директор darmstadtium.

Дальнейшие шаги

В ближайшем будущем darmstadtium планирует расширить зону действия беспроводной сети, чтобы она была доступна даже там, где раньше это было сложно и невыгодно, например за сценой и в других помещениях.

Дополнительная информация

Чтобы узнать больше о примененных решениях Cisco, перейдите по ссылке:

Cisco Wireless Mobility: www.cisco.com/en/US/products/hw/wireless/index.html.

Перечень продуктов

Беспроводная связь

- Точки доступа к беспроводной сети Cisco серии 3600 с модулями 802.11 AP и поддержкой технологии Cisco CleanAir
- Контроллеры беспроводной сети Cisco серии 5500

Обеспечение безопасности

- Адаптивные устройства обеспечения безопасности Cisco ASA серии 5500
- Устройство защиты электронной почты
- Устройство Cisco для обеспечения безопасности интернет-трафика



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.

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 предполагает отношений партнерства между Cisco и какой-либо другой компанией. (1110R)