

Maersk Data 美国公司选择思科 IP 电话解决方案

概述

公司概况

Maersk Data 美国公司

- 总部位于新泽西州莫里森镇
- 创建于 1984 年
- 拥有大约 200 名员工

行业

Maersk Data 美国公司的业务是为集装箱运输行业的企业提供 IT 服务和支持。全球最大的集装箱班轮运输公司 Maersk Sealand 是它最主要的客户。

业务挑战

- 更换一个陈旧的、不可靠的电话交换机 (PBX) 系统
- 通过一个便于使用和管理的系统提供增强的功能
- 提供面向未来的可扩展性

网络解决方案

思科 IP 通信, 包括思科 IP 电话、Cisco CallManager、Cisco Unity 消息解决方案、思科个人助理、思科 IP 联络中心 (IPCC) 企业版和 CiscoWorks IP 电话环境监视器 (ITEM)

业务价值

- 将移动、添加和变更所需要的时间从几个小时缩短到几分钟
- 通过便于管理的系统降低运营成本
- 提供可以拓展到远程地点的可扩展性

“我们需要决定是继续花钱改进原有的系统, 还是采用一个全新的系统。我们希望通过转向 IP 电话为公司的其他部门树立一个榜样。”

Dan Rasmussen, Maersk Data 美国公司网络和电信部门总经理



通过与思科系统公司及其合作伙伴的密切合作, 总部位于新泽西州莫里森镇的 Maersk Data 美国公司用一个集成化的语音和数据思科 IP 通信解决方案取代了陈旧的电话交换机 (PBX) 电话、语音邮件和呼叫中心系统。该解决方案可以降低运营成本、提高生产率和适应未来的发展需要。

业务挑战

总部位于丹麦哥本哈根的 A.P.Moller-Maersk 集团是全球最大的海运公司, 在世界各地拥有超过 6 万名员工, 在 100 多个国家设有办事处。A.P.Moller-Maersk 的船队包括 250 多艘船只, 总载重大约为 1200 万吨, 其中包括集装箱货船、油轮、载车船、补给船、工程船和钻井船。除了运送货物以外, 该公司还进入了石油天然气勘探、造船、航空业、超级市场和信息技术服务等领域。

Maersk Data 美国公司创建于 1984 年, 旨在管理其母公司——Maersk 公司——在美国境内的不断增长的 IT 需求。今天, Maersk Data 美国公司位于新泽西州莫里森镇的总部拥有超过 200 名员工。在 2003 年中期, 总部工作人员的迅速增加促使 Maersk Data 开始评估它的电话需求。A.P.Moller-Maersk 集团的另外四个部门——包括销售和支持机构——也在总部办公, 从而将在总部工作的员工总数提高到了 400 人。一个已经使用了八年的 Nortel Meridian 电话交换机 (PBX) 已经达到了它的容量极限, 而且变得越来越不稳定。

Maersk Data 美国公司选择思科 IP 电话解决方案

“我们最初考虑为该系统添加一个机架，但是这还将继续使用陈旧的 TDM 环境。” Maersk Data 美国公司网络和电信部门总经理 Dan Rasmussen 表示。“我们需要决定是继续花钱改进原有的系统，还是采用一个全新的系统。我们希望通过转向 IP 电话为公司的其他部门树立一个榜样。”

因为全国 IT 支持人员都在莫里森镇办公，所以 Rasmussen 将这个决定视为将 IP 电话推广到其他地点之前的一次试用机会。除了思科系统公司的 IP 电话解决方案以外，Rasmussen 还考虑了另外一种选择。除了其他一些要求以外，所选择的解决方案还必须取代旧系统所支持的语音邮件和呼叫中心功能。

网络解决方案

2003 年 7 月，由于思科在技术和支持方面的雄厚实力，Maersk Data 美国公司决定采用由思科提供的解决方案。“与其他供应商相比，思科解决方案更加倾向于开放式标准。” Rasmussen 表示。“而且我们发现，当我们开始考虑部署 IP 电话时，其他供应商还没有做好充分的准备。他们只是临时拼凑了一些信息，来回答我们的问题。”

Rasmussen 深知，新的 IP 电话系统必须能够无缝地与 Maersk 现有的数据网络集成。“旧电话系统与我们的局域网基础设施之间的兼容性是一个问题。”但是思科的 IP 电话解决方案不存在这样的兼容性问题。Maersk Data 的数据网络基础设施是围绕思科解决方案建设的。“我们在数据方面与思科建立了非常密切的合作关系。” Rasmussen 表示。“通常，我们从思科获得的技术支持比其他供应商出色得多。”

利用现有的思科数据网络，Maersk Data 安装了两台装有 Cisco CallManager 软件的 Cisco 7835 介质融合服务器（MCS）。思科 MCS 为运行思科 IP 通信应用提供了一个高度可用的服务器平台。Cisco CallManager 是思科 IP 电话解决方案的一个基于软件的呼叫处理组件，可以将企业电话特性和功能拓展到分组电话网络设备，例如 IP 电话、媒体处理设备、IP 语音网关和多媒体应用。其他数据、语音和视频服务——例如统一信息处理、多媒体会议、协作联络中心和交互式多媒体应答系统——可以通过 Cisco CallManager 的开放式电话应用编程接口与 IP 电话解决方案交互。这些创新的应用在传统的 PBX 系统上根本无法使用。

在员工桌面，Maersk Data 安装了将近 400 部思科 IP 电话，其中大部分都是思科 IP 电话 7940。它带有一个基于像素的 LCD 显示屏，可以通过灵活的软键帮助用户使用各种呼叫功能。

为了取代过时的传统语音邮件系统，Maersk 部署了一个 Cisco Unity 消息系统。它是一个功能强大的统一通信解决方案，可以在一个具有最高的可靠性、可扩展性和性能的平台提供先进的、基于融合的通信服务。“Cisco Unity 是我们原来的语音邮件系统的一个很好的替代方案。” Rasmussen 表示。在部署的开始阶段，Maersk 只使用了 Cisco Unity 的语音邮件功能。将来，Maersk 还将启用其统一信息处理功能，从而让用户可以通过电话收听电子邮件，从互联网查收语音留言，以及将传真转发到任何一本地传真机。“我们正在考虑将统一信息处理功能集成到我们的无线 LAN 中。”他表示。

Maersk Data 美国公司选择思科 IP 电话解决方案

莫里森镇总部设有一个呼叫中心，其中的 50 位业务代表分为三个不同的部门。为了取代过时的呼叫中心系统，Maersk Data 安装了思科 IP 联络中心 (IPCC) 企业版。思科 IPCC 可以通过 IP 基础设施提供智能呼叫路由、呼叫处理、网络一桌面计算机电话集成 (CTI) 和多渠道联络管理。在开始阶段，Maersk Data 只采用了思科 IPCC 的基本呼叫中心功能。“在我们的内部员工能够通过培训管理思科 IPCC 的所有功能时，我们将会使用更多的应用，例如弹出窗口。” Rasmussen 表示。

作为一个 IT 组织，有效地管理和监控 IP 电话系统对于 Maersk Data 美国公司具有非常重要的意义。为了提供一个全面的、持续的系统状况视图，Maersk 采用了 CiscoWorks IP 电话环境监视器 (ITEM)。思科 ITEM 是一个应用套件，可以通过主动地监控网络中的思科话音组件跟踪 IP 电话环境的状况，从而向操作人员通报可能存在的问题，并且最大限度地缩短 IP 电话服务的中断时间。“它让我们可以化被动为主动。” Maersk Data 美国公司的高级网络设计师 Allen Onweller 表示。“通过自动通知功能，我们可以获知某部电话或者分机存在的问题，并在用户发现问题之前加以解决。”

Onweller 一直在评估另外一个 IP 电话网络管理工具——Cisco 2600 系列网络分析模块 (NAM)。思科 NAM 是一个集成化的流量监控网络模块，可以帮助网络管理人员通过基于 Web 的思科 NAM 流量分析器进行远程诊断和流量分析，而不需要派人到远程地点或者将大量数据送到总部。“思科 NAM 在 IP 电话方面的一个突出优点是，您可以查看所有经过某个端口的呼叫，并获取延时、抖动等统计数据。这样，您可以利用分析器跟踪故障原因，例如某个交换机没有进行正确的流量优先级设置。”

业务价值

思科 IP 通信系统让 Maersk Data 美国公司通过多种方式节约了成本并提高了生产率。一个创新的应用让总部的访客可以在接待处利用触摸屏输入受访者的姓名。该应用建立在 Cisco CallManager 系统的一项基本功能的基础上。在访客点击“Enter”时，该应用就会自动拨打受访者的分机。这使得该公司无需设立两个专门的接待员，避免了相关的人员安置需要，从而每年可以节约大约 10 万美元。这个自动的桌面接待应用还为 Maersk Data 美国公司带来了一项额外的好处。“它可以帮助我们树立起高科技公司的形象。” Rasmussen 表示。

Maersk 的组织结构非常灵活。正如 Rasmussen 所指出的：“我们每周都有人交换办公桌。”在使用原先的 PBX 系统时，当安装人员挪动电话时，用户通常不得不提前下班，因而降低了生产率。新的 IP 电话系统大大提高了这些移动的速度和方便性。“人们只需要拿起电话，拔出插头，再将它安装到他们的新办公地点。现在，只需要点击一下鼠标，就可以完成移动、添加和变更操作。” Rasmussen 表示。

当 Maersk Data 美国公司决定将它所收购的一家公司的 40 名员工转移到莫里森镇总部时，这种简便的功能发挥了极为重要的作用。“我们在会议室安装了一台交换机，并将所有人都连接到该交换机上。每个人从第一天开始就拥有了一部带有他们的永久性设置的电话。” Rasmussen 指出。“我们预计，通过避免布线，节约用于配置临时性环境和添加永久性环境的时间，我们节约了三万美元的成本。如果继续使用旧系统，我们肯定无法做到这一点。”

Maersk Data 美国公司选择思科 IP 电话解决方案

思科 IP 通信解决方案的另外一个好处是它能够为莫里森镇总部以外的用户提供服务。当 A.P.Moller-Maersk 的其他办事处更换过时的 PBX 或者迁往新的地点时，Maersk Data 美国公司现有的 IP 电话基础设施可以为远程地点提供一套全面的电话功能，而不需要使用一个昂贵的 PBX。

作为这些地点的服务供应商，Maersk Data 美国公司可以通过获取收入抵消 IP 电话系统的成本。同时，由于远程地点不需要投资购买自己的 PBX，所以可以节约大量的成本。“随着很多地点纷纷开始采用我们的 Cisco CallManager 环境，可以预料平均每部电话的成本将会进一步降低。” Rasmussen 表示。“目前的 IP 电话配置最多可以支持 5000 名用户。如果在第一年为该系统添加 100 名远程用户，我们对于 IP 电话系统的投资将会在 18 个月内收回。而且，当我们扩建 IP 基础设施时，我们不需要增加语音工作人员。”

“思科的解决方案让我们感到非常满意。” Maersk Data 美国公司的总裁 Aksel Nielsen 表示。

更多信息

如需了解更多关于思科解决方案和服务的信息，请访问：www.cisco.com。

本客户案例是根据 Maersk Data 美国公司提供的信息编写的，介绍了该公司如何通过部署思科产品而受益。文中所介绍的成果和优势取决于很多因素；思科并不保证在其他情况下也可以获得类似的成果。

思科不对本文提供任何明示或者暗示的担保，其中包括它的可销售性和针对某个特定用途的适用性。有些司法管辖区并不允许对于明示或者暗示担保的免责声明，那么本免责声明将不适用。



思科系统 (中国) 网络技术有限公司

北京

北京市东城区东长安街一号东方
广场东一办公楼 19-21 层

邮政编码: 100738
电话: (8610) 65267777
传真: (8610) 85181881

上海

上海市淮海中路 222 号力宝广
场 32-33 层

邮政编码: 200021
电话: (8621) 33104777
传真: (8621) 53966750

广州

广州市天河北路 233 号中信
广场 43 楼

邮政编码: 510620
电话: (8620) 87007000
传真: (8620) 38770077

成都

成都市顺城大街 308 号冠城
广场 23 层

邮政编码: 610017
电话: (8628) 86758000
传真: (8628) 86528999

如需了解思科公司的更多信息, 请浏览 <http://www.cisco.com/cn>

2004 年思科系统 (中国) 网络技术有限公司, 版权所有。

2004©思科系统公司版权所有。该版权和/或其它所有权利均由思科系统公司拥有并保留。Cisco, Cisco IOS, Cisco IOS 标识, Cisco Systems, Cisco Systems 标识, Cisco Systems Cisco Press 标识等均为思科系统公司或其在美国和其他国家的附属机构的注册商标。这份文档中所提到的所有其它品牌、名称或商标均为其各自所有人的财产。合作伙伴一词的使用并不意味着在思科和任何其他公司之间存在合伙经营的关系。