

## ТЕХНОЛОГИИ CISCO SYSTEMS ДЛЯ «ДЕЛОДЖИС ГРУП»

### КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ

#### СПРАВКА О КОМПАНИИ

Компания «Делоджис» состоит из двух подразделений:

- Департамент подбора персонала и кадрового консалтинга «Делоджис», осуществляющий услуги по подбору управленческих кадров и высококвалифицированных специалистов
- Контакт-центр «Делоджис», оказывающий услуги в области управления отношениями с клиентами

#### БИЗНЕС-ЦЕЛИ

- Построение высокоэффективной инфраструктуры как для внутриофисного использования, так и для обработки внешних вызовов
- Автоматизация всех бизнес-процессов путем интеграции с корпоративной CRM-системой компании

#### РЕАЛИЗАЦИЯ

- Построены внутренняя локальная вычислительная сеть компании, внутриофисная IP-телефония и центр обработки вызовов, интегрированный с корпоративной CRM-системой

Корпоративная сеть передачи данных и голоса для «Делоджис Групп» была построена компанией Plus Communications на основе оборудования Cisco Systems.

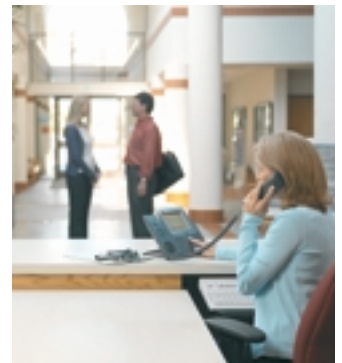
#### Задачи проекта

До начала работ по проекту компания «Делоджис Групп» располагала только офисным помещением и, соответственно, нуждалась в организации внутренней ЛВС и внутренней системы офисной телефонии. Кроме того, руководством компании прорабатывался вопрос организации на базе компании коммерческого центра обработки вызовов.

Таким образом, в круг минимальных задач проекта входила организация ЛВС, системы корпоративной телефонии и центра обработки вызовов с интеграцией со службами каталогов (Microsoft Active Directory) и CRM-системой с использованием внешних интерфейсов TAPI и JTAPI.

#### Описание решения

Контакт-центр построен на базе единой информационной системы, в которой комплекс IP-телефонии (Cisco CallManager) интегрирован с CRM-системой (Pivotal eRelationship). В единой системе программируются уникальные бизнес-процессы каждого из заказчиков: описывается логика коммуникаций с клиентами, строятся визуальные формы, помогающие операторам собирать и заносить в систему информацию о клиентах, пользоваться подсказками и справочной информацией, обрабатывать как звонки, так и e-mail, SMS и т. п. Аналитическая часть CRM на основании истории контактов, накапливаемой в системе,



позволяет получать аналитические и статистические отчеты в режиме реального времени.

На начальных этапах проекта были рассмотрены возможности, предоставляемые решениями Cisco Systems, для обеспечения выполнения поставленных задач и проведено полномасштабное исследование решений от различных поставщиков систем офисной телефонии на предмет возможности интеграции с CRM-системами с использованием интерфейсов TAPI и JTAPI.

По итогам тестирований, проведенных заказчиком, решение от Cisco Systems признано наиболее полно удовлетворяющим текущим требованиям. Кроме того, в решении Cisco Systems были отмечены широкие возможности масштабирования, необходимые для дальнейшего развития компании.

Зимой 2002 года было начато строительство ЛВС. В течение полугода осуществлялись поставка оборудования и пусконаладочные работы по программно-аппаратному комплексу. Успешно пройдя приемо-сдаточные испытания, была организована техническая поддержка комплекса. В соответствии с ее условиями для системы «Делоджис Групп» проводятся работы по наращиванию числа внутренних абонентов, операторов центра обработки вызовов и пользователей внутренней ЛВС, работы по обновлению версий программного обеспечения серверов и сетевого оборудования.

Результатом данного проекта стали выполненные за короткий срок работы:

- по построению внутренней ЛВС компании на 72 порта 10/100 TX с поддержкой технологии Cisco Inline Power на основе коммутаторов Cisco Catalyst 3550 и 3500 XL;
- по построению системы внутриофисной IP-телефонии, обеспечивающей пользователей ЛВС и сотрудников связью как внутри офиса, так и с внешними абонентами телефонных сетей общего пользования;
- по интеграции системы IP-телефонии со службами каталогов и CRM-системой (которая поддерживается заказчиком);

- по созданию рабочих мест операторов центра обработки вызовов;
- по созданию и отладке сценариев автоматической обработки поступающих звонков.

В данном проекте были использованы следующие оборудование и технологии:

- CallManager 3.1, 3.2, 3.3 (созданы условия для перехода на версию 4.0);
- Cisco CRA 2.2 (CRS 3.0);
- Cisco Catalyst 3550, 3500 XL;
- Cisco 2600 Voice Gateway.

## Справка о компании

Компания «Делоджис» состоит из двух подразделений:



1. Департамент подбора персонала и кадрового консалтинга «Делоджис», осуществляющий услуги по подбору управленческих кадров и высококвалифицированных специалистов в области IT и телекоммуникаций, а также для кредитных организаций, инвестиционного бизнеса, страховых компаний и других финансовых учреждений.

2. Контакт-центр «Делоджис», оказывающий услуги в области управления отношениями с клиентами.

В настоящий момент контакт-центр «Делоджис» является единственным операторским центром России, использующим в своей непосредственной деятельности специализированную информационную систему на базе промышленной CRM.

## Информация о компании Cisco

**Cisco Systems, Inc. (NASDAQ: CSCO)** — мировой лидер в области сетевых технологий для Интернет. Компания Cisco имеет свыше 430 офисов продаж и технической поддержки клиентов в 60 странах. Чистый объем продаж компании в 2003 году составил \$ 18,9 млрд. В первом квартале 2004 финансового года доход компании составил \$ 5,1 млрд. По состоянию на конец первого квартала 2004 года (с 25 октября 2003 года) в компании работает свыше 34 237 сотрудников во всем мире.

Информацию о решениях, технологиях и деятельности компании Вы можете найти на [www.cisco.com/](http://www.cisco.com/) [www.cisco.ru](http://www.cisco.ru).

## Информация о компании PLUS Communications

Компания **PLUS Communications** — один из ведущих системных интеграторов в области построения сетевых и телекоммуникационных решений, «Золотой партнер» компании Cisco Systems. PLUS Communications предлагает полный спектр услуг по построению и сопровождению современных мультисервисных систем связи и распределенных телекоммуникационных систем, среди которых: экспертиза и проектирование решений, поставка и инсталляция высокотехнологичного оборудования, обучение специалистов, гарантийное обслуживание и ликвидация неисправностей в системах.

<http://www.pluscom.ru> ; телефон компании: +7 (095) 777-0-111; e-mail: [info@pluscom.ru](mailto:info@pluscom.ru)



Cisco Systems  
Россия, 115054 МОСКВА  
бизнес центр «Риверсайд Тауерс»  
Космодамианская наб., 52  
стр. 1, этаж 4  
Тел.: +7 (095) 961 14 10  
Факс: +7 (095) 961 14 60  
Internet: [www.cisco.ru](http://www.cisco.ru)  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)

Cisco Systems  
Казахстан, 480099 Алматы  
бизнес центр «Самал 2»  
Ул. О. Жолдасбекова, 97  
блок А2, этаж 14  
Тел.: +7 (3272) 58 46 58  
Факс: +7 (3272) 58 46 60  
Internet: [www.cisco.ru](http://www.cisco.ru)  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)

Cisco Systems  
Украина, 252004 Киев  
бизнес центр «Горайзон Тауерс»  
Ул. Шовковична, 42-44, этаж 9  
Тел.: +7 (38044) 490 36 00  
Факс: +7 (38044) 490 56 66  
Internet: [www.cisco.ua](http://www.cisco.ua)  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)

Cisco Systems has more than 200 offices in the following countries. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the **Cisco Connection Online Web site at <http://www.cisco.com>.**  
[//www.cisco.ru](http://www.cisco.ru).

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Canada • Chile • China (PRC) • Colombia • Costa Rica • Czech Republic • Denmark  
England • Finland • France • Germany • Greece • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxemburg • Malaysia  
Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Russia • Saudi Arabia • Scotland • Singapore  
South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan, ROC • Thailand • Turkey • United Arab Emirates • United States • Venezuela

Copyright © 2005 Cisco Systems Inc. All rights reserved. Printed in Russia. Cisco IOS is the trademark; and Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. in the U.S. and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document are the property of their respective owners.