

威寶（香港）部署具成本效益的 思科一體化通訊系統整合IP數據及話音

香港貿易界率先採用 提升投資回報、增加員工生產力及提高客戶滿意程度

威寶（香港）有限公司（威寶）是創溢（香港）有限公司的姊妹公司，為美國威寶（SWIPE）家居清潔用品系列的香港區獨家代理商。威寶是典型紮根於香港的中小企，於銅鑼灣辦公室及葵涌貨倉工作的員工約共30名。植根香港超過30年，威寶已成為香港領導同儕的家居用品品牌。

摘要

客戶

威寶（香港）有限公司

業務

貿易

業務挑戰

部署全新通訊系統，以提升投資回報、減低總體擁有成本、增加員工生產力及客戶滿意度

思科產品

- 配備T1(PSTN)的思科Unified Communications Manager Express
- 配備留言功能的思科Unity Express
- 思科IP Communicator及思科Softphone
- 思科IP電話7961G、7941G及7911G
- 思科Unified Video Advantage軟件和思科VT Camera
- 思科雙網電話軟件及牌照
- 思科無線存取點1131
- 思科Catalyst® 3560系列以太網供電(PoE)交換器
- 思科ASA 5505 Adaptive Security Appliances

效益

- 迅速回應顧客需求
- 大幅降低成本
- 有效監控庫存量
- 增加員工生產力

業務挑戰

威寶一直以傳統的PABX電話通訊系統作為通訊設備。然而，公司認為有必要提升電話通訊系統，以保持競爭優勢。

威寶需要一套全新的通訊系統以提升投資回報、降低總體擁有成本、增加員工生產力及提高客戶的滿意程度。

創溢(香港)有限公司市場部經理張天文先生表示：「傳統的PABX系統不足以支援我們的業務發展及增長，因此我們需要尋求以IP為基礎的系統去取代，以配合目前及未來的發展需要。威寶的產品種類繁多且不斷增加，我們需面對存貨管理所帶來的挑戰。我們首選低成本、中央監控及易於管理的方案，以嚴密監控存貨及優化內部通訊。我們的業務不斷擴展，故需要一個具成本效益且可隨時增加電話線路的新系統，配合增設員工及更多海外通訊的需要。」

解決方案

經過仔細評估後，威寶決定採用思科一體化通訊系統(Unified Communications) UC，主要因為其高延展性及性能，以及威寶對思科的信心。張天文先生表示：「思科的解決方案提供高延展性和靈活性，能支援我們未來的升級發展，而思科領導市場的地位亦是重要的考慮因素。」

威寶是貿易界中率先採用思科一體化通訊系統以取代傳統PABX系統的本地中小型企業。



思科一體化IP電話 7961G

思科一體化通訊系統是結合IP數據及話音、具成本效益的綜合解決方案，為如威寶的中小企加快及改善客戶與員工之間的聯繫。思科一體化通訊平台整合硬件、一體化通訊應用程式及系統管理工具，提供話音、數據、視像、安全防護及無線通訊功能。

這個以IP為基礎骨幹包括配備T1(PSTN)的思科Unified Communications Manager Express、配備留言功能的思科Unity Express、思科IP Communicator及思科Softphone、思科IP電話7961G、7941G及7911G、思科Unified Video Advantage軟件和思科VT Camera、思科雙網電話軟件及牌照，思科無線存取點1131、思科Catalyst® 3560系列以太網供電(PoE)交換器及思科ASA 5505 Adaptive Security Appliances。

安裝部署

威寶於2007年9月開始安裝思科一體化通訊方案，並於同年10月順利完成，整個部署過程僅須約1個月時間。創溢（香港）有限公司市場部經理張天文先生表示：「整個裝設過程十分順利，我們非常感謝思科所提供的專業意見及積極協助，以及系統整合商馬田電腦系統有限公司的專業技術支援。」

效益

迅速回應客戶需求

威寶能夠將查詢電話分流，由專責人員處理個別產品的查詢，令威寶能更迅速地回應客戶，這有助威寶進一步提升客戶滿足度。

大幅降低成本

自採用思科一體化通訊方案後，威寶的話音網絡保養費用減少達30%。此方案專為威寶而設，配備T1容量，能提供23組打入及打出的電話線及多達100個分機號碼，以協助威寶應付日益增長的業務需求，提升投資回報及降低總體擁有成本。

有效監控庫存量

位處辦公室及貨倉的威寶員工可透過整合的IP方案和VT Camera更有效地溝通，協助他們緊密監控庫存量，及時並於符合經濟效益的情況下補充存貨及更高效率的協作。

增加員工生產力

此方案為內部通訊提供易用的電話功能及更多便利，有助提升員工生產力。例如員工只須在思科IP電話屏幕上按一個快捷鍵(hotkey)，便能跟其他同事進行電話會議。



創溢(香港)有限公司市場部經理張天文先生

張天文先生補充：「威寶致力以嶄新的科技提升業務營運效率及促進業務擴展。思科先進的一體化通訊系統有助我們以最低的投資及營運成本，增加員工生產力及提升客戶滿足度，亦為我們業務擴展提供穩定的基礎。」

威寶的解決方案採用一系列擁有先進功能的思科產品

配備T1(PSTN)的思科Unified Communications Manager Express

配備T1(PSTN)的思科Unified Communications Manager Express是具成本效益及高可靠性的一體化通訊解決方案，易於部署、管理及保養，透過思科一系列的存取及綜合服務路由器，為商業客戶提供廣泛的常用功能。

配備留言功能的思科Unity Express

配備留言功能的思科Unity Express集合話音訊息、自動回應服務及互動話音回應系統(interactive voice response, IVR)於一身，適用於中小企或分區辦事處，有助降低總體擁有成本。此系統可同時進行4至16個話音留言或自動總機通話(auto attendant calls)及提供12至250個留言信箱。

思科IP Communicator及思科Softphone

思科IP Communicator是一項透過個人電腦提供先進電話支援的軟件應用。為迎合各種客戶需要，思科IP Communicator讓身處各地的員工都能使用辦公室的通訊服務。

思科一體化IP電話7961G、7941G及7911G

思科一體化IP電話7961G、7941G及7911G專為工場及辦公室而設，能滿足身處各地的員工對話音及數據通訊系統的需求。此外，配合新增的多項嶄新應用，包括出勤紀錄，帳單查詢及其他電話應用工具，更能有效提升員工生產力。當連接IP電話至網絡時，思科網絡系統能自動作出識別，免卻增加或移除電話時所涉及的額外成本。

思科Unified Video Advantage軟件和思科VT Camera

思科Unified Video Advantage為思科一體化IP電話加入視像通訊功能。此方案結合思科Unified Video Advantage軟件和思科VT Camera II USB視像電話鏡頭，提供面對面的通訊渠道及機會，增加互動性、建立關係及加快決策速度。

思科雙網電話軟件及牌照

思科雙網電話是專為無線區域網絡話音(Voice over Wireless LAN, VoWLAN)而研發的智能電話設備，為商界提供經濟的無線話音和數據存取服務。利用思科雙網電話，員工能透過IP或流動網絡撥出和接聽電話及收發短訊，並同時以無線網絡連接高速存取數據應用。



威寶員工可透過思科IP電話使用各種嶄新應用程式，大大提升客戶服務質素及增加員工生產力。

思科無線存取點1131

思科無線存取點1131為較隱閉的辦公室環境提供高容量、安全及企業級的功能，將無線區域網絡存取的總體擁有成本降至最低。思科無線存取點1131最適用於辦公室環境，且易於安裝及管理，減低安裝及保養費用。

思科Catalyst® 3560系列以太網供電(PoE)交換器

思科Catalyst® 3560系列為固定配置的交換器，結合以太網供電(PoE)及千兆位元以太網連線功能。此系列專為使用區域網絡的小型企業或分區辦事處環境而設，適合IP電話、無線網絡存取、視像監控、大廈管理系統或遙距視像監測站等嶄新應用程式的部署。



思科ASA5505自適型安全裝置

思科ASA 5505 Adaptive Security Appliance

思科ASA 5505 Adaptive Security Appliances配備防火牆及虛擬私有網絡，提供先進應用感知防方牆功能，包括身份認證存取控制、侵入防護服務 (intrusion protection service, IPS)、阻斷服務攻擊(denial of service, DoS)防護及其他以市場認可的Cisco PIX Security Appliance技術為基礎的功能思科。思科ASA 5505保障企業的網絡及資訊，拒絕未經授權的存取，同時優化網絡復原的能力及維持業務的持續性。」

未來發展

威寶現正計劃提升至全功能的思科Unified Communications Manager Express，將銷售和存貨數據資料傳至思科IP電話，方便進行日常的營運監控工作，亦有助管理層作出即時的決策。

威寶亦計劃於下階段引入思科雙網電話。此設備提供流動性的一體化通訊方案，讓營銷及市場部員工於辦公室以內或以外都可跟客戶聯繫。

思科香港區商業市場部銷售總監蕭惠蓮女士表示：「我們很高興能與如威寶般具前瞻性的公司合作，協助他們提升業務效率及令客戶更滿意。隨著中小企對服務及支援的需求變得越來越複雜，網絡已成為各大小企業提升業務靈活性及增強市場競爭力的平台。」