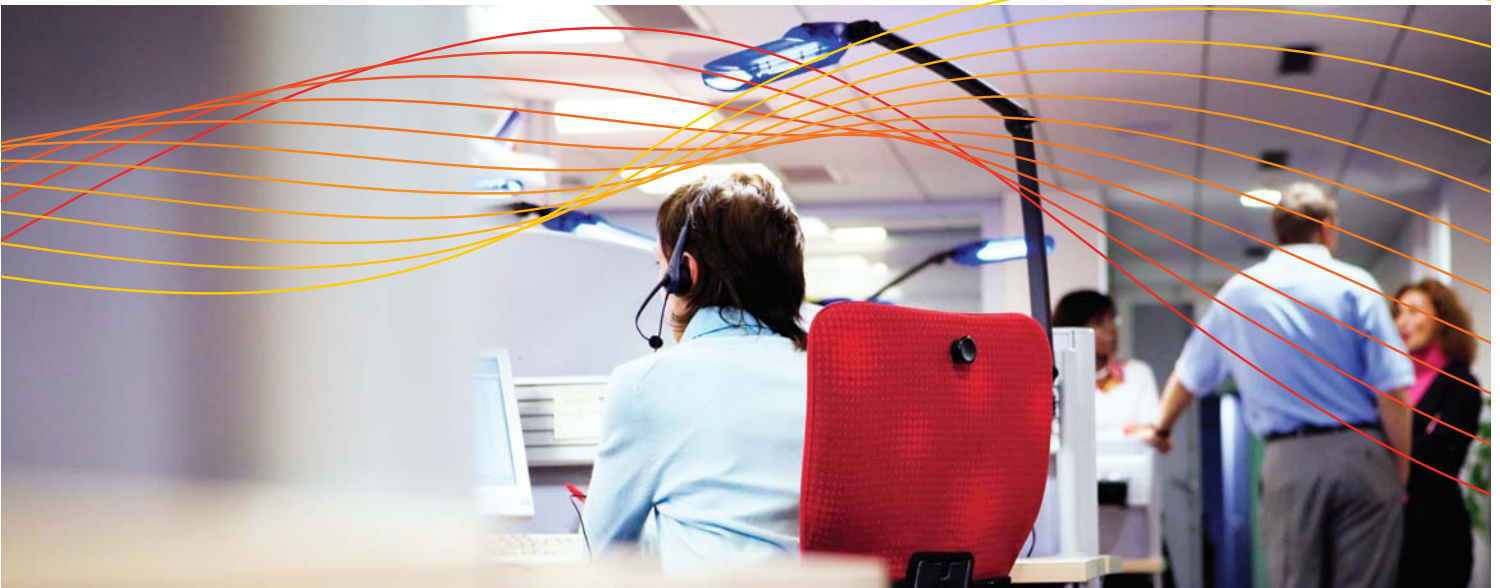


# ProCurve Networking 鼓励日本惠普的客户响应中心进行 IP 革新

“通过把原先的 PBX 系统升级到 IP 电话技术使我们的运营成本降低了 40%。ProCurve network 使客户响应中心拥有了一套灵活、易用的通信基础设施架构，并可满足将来的业务需要。”

日本惠普公司运营和 IT 控制中心 IT 基础设施架构服务中心网络服务部 Takaharu Oku



## 客户概览

日本惠普客户响应中心是惠普全球解决方案中心基础设施架构的组成部分，旨在向重要客户提供卓越的支持与服务。它集职能中心、专家支持中心和关键任务支持中心于一身。

响应中心超过 500 人，可提供全天候支持。在惠普服务和支持方面发挥着关键作用。客户响应中心为 HP UNIX、Linux 和 Windows 服务器(包括 HP-UX、HP-9000、DEC Alfa 和 IA 服务器)提供支持服务。

## 挑战

- 冗余连接，确保网络全天具有高度可用性、并运行稳定
- 处理高层 ACD (自动呼叫分配)功能，包括呼叫等待时间分析和以最短的速度连接呼叫中心
- 系统必须灵活，以确保人员和配置发生任何变化时，可迅速、简便地对其进行修改
- 可扩展性强，可满足业务持续性规划的需要

## 摘要

作为一家驰名的国际公司，惠普提供多种先进的 IT 解决方案和标准的服务与支持。

该公司是著名的 UNIX、Linux 和 Windows 解决方案服务与支持提供商。信息系统出现任何问题都会对业务效率产生严重影响，日本惠普公司构建了一套完善的支持基础设施架构，在系统出现问题时，很快恢复 IT 资源，迅速找回数据。

为提高呼叫中心的服务质量，处理新增加的 Compaq 系统的支持工作，日本惠普公司最近决定采用一套先进的 IP 电话通信网络替换已应用 10 年之久的 PBX 系统。这套新的通信基础设施架构采用的是 Avaya IP 电话系统和领先的 ProCurve Networking 网络设备。

## 挑战

客户响应中心是日本惠普公司窗口服务部门，直接体现惠普服务和支持价值。

企业解决方案中心硬件远程支持部 Takashi Konno 先生解释，呼叫中心处理大中企业客户的请求以及故障报修，并对惠普或合作伙伴所售产品提供服务系统。尽管我们成功地实现了 Compaq 和惠普呼叫中心的整合，但早期 PBX 系统的瓶颈仍然会对未来扩展带来障碍。

企业解决方案中心专业支持部的 Kyoichi Yokosaka 说：“2004 年 10 月，惠普响应中心接管了原来 Compaq 商业用户的支持系统。应用 PBX 系统时，我们没有资源增加电话数量或建立更多的呼叫流程，因而也无法满足未来发展的需要。因此，2005 年 6 月公司决定对通信基础设施架构进行改造。

日本惠普公司的目标是在一百天内完成 PBX 系统和 IP 电话技术的切换。

对公司内外的需要和变化迅速作出响应是呼叫中心面临的重大挑战。通常座席大幅调整后，就要调整系统和程序。PBX 系统每次调整座席时，都要请供应商修改 PBX 配置或挪迁电话设施，既耗时又昂贵。Konno 先生说。

## 解决方案要求

企业解决方案中心专业支持部的最终用户 Yoshikazu Kawamura 说，在给新的通信基础设施架构选择设备时，响应中心极其重视其将来的潜力、可扩展性和易维护性。

为了使服务质量更可靠、更灵活、更出色，项目组制定了新通信网络的要求：

1. 冗余连接，确保网络全天具有高度可用性、并运行稳定。

## 解决方案

- 构建一套完善的支持基础设施架构
- IP 通信网络的主干由 12 套 ProCurve 5304xl/2650 交换机组成
- 一台外置 UPS (不间断供电) 可提供冗余电力, 以防止短暂断电
- 选择 ProCurve Switch 5300xl 系列

## 结果

- 客户响应中心在一百天内就部署了新的 IP 电话系统, 只用了一个周末就完成了 PBX 系统的切换。据中心估计, 运营效率的提高使运营成本降低 40% 以上
- 网络服务部的 Takaharu Oku 先生说: “原来需要两天才能完成的系统和程序调整现在只需半天, 使工时成本降低 40% 以上”
- Yoshikazu Kawamura 先生表示, 有了 IP 电话, 只需重新配置网络, 无需重新布线, 就能轻松更改呼叫路由配置。呼叫人员甚至可自行调整, 既省时又节约资源
- Ryo Tomana 先生相信, 新系统的巨大灵活性使呼叫中心员工拥有更多的自由, 并可提高总体客户满意度。电话位置没有限制, 将来扩展也更加方便

2. 处理高层 ACD (自动呼叫分配) 功能, 包括呼叫等待时间分析和以最短的速度连接呼叫中心。
3. 系统必须灵活, 以确保人员和配置发生任何变化时, 可迅速、简便地对其进行修改。
4. 可扩展性强, 可满足业务持续性规划的需要。

对那些强调呼叫转移流程重要性的用户, 项目组也予以考虑。商业性解决方案中心 Proliant & IA 支持部的 Shingo Hiratoko 先生说: “PBX 系统投入使用已有十年之久, 最让我们担心的是它能否顺利转移 100 至 150 个聚集的呼叫流程。”

## 解决方案

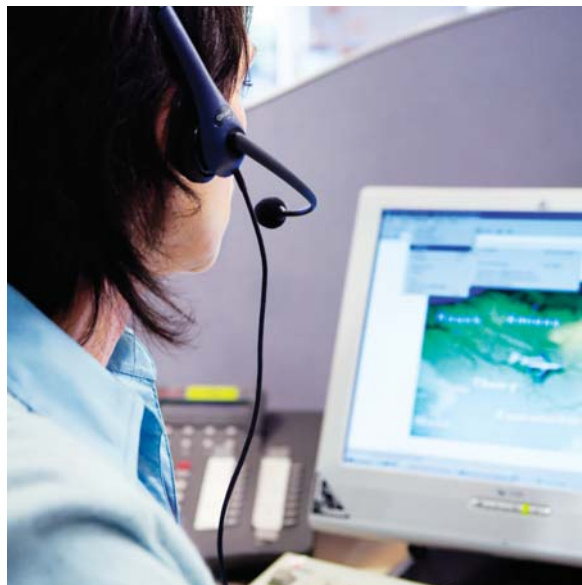
经过对三家供应商的比较和评估, 项目组最终选择了 ProCurve Networking 和 Avaya 合作提出的解决方案。

IT 基础设施架构服务中心网络服务部的 Takaharu Oku 先生对该选择作了解释。一种途径是升级现有的 PBX 系统, 这种方式虽然很经济, 但升级进程使运营始终面临中断的风险。所以未被采用。我们根据其业绩决定部署 ProCurve 和 Avaya 提供的 IP 电话网络, 我们相信这两家公司的技术解决方案能给我们带来预期的效果。Avaya 是惠普及其产品的全球合作伙伴, 它可通过 ProCurve 设备的兼容测试, 来满足项目组制定的严格性能标准。

ProCurve 设备使用两套电源, 确保其高可用性, 同时 Avaya 的 IP 电话系统可保证其正常运营。

网络服务部的 Ryo Tomana 先生说: “我们作了满负荷试验, 当所有端口都投入使用时, 其服务质量和性能都很稳定, 对此我们很满意。”

此外, 该小组相信 ProCurve 设备的高可靠性, 因为响应中心接到的报修电话数量极少。



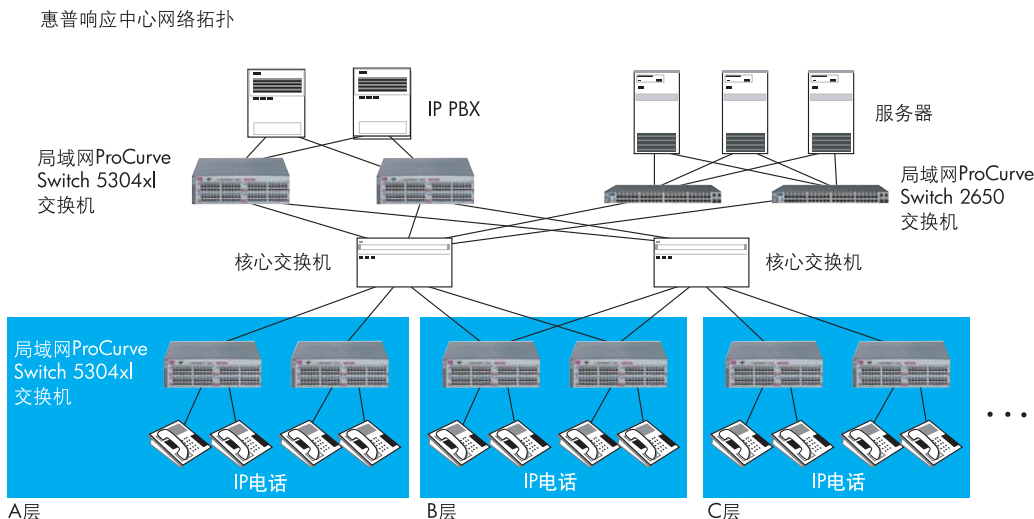
IP 通信网络的主干由 12 套 ProCurve 5304xl/2650 交换机组成。公司最关心的是如何使运行不中断, 网络设计采用了多种功能, 以确保其稳定运行。

一台外置 UPS (不间断供电) 可提供冗余电力, 以防止短暂断电。选择 ProCurve Switch 5300xl 系列还因为它可提供 PoE, 且无需担心计算机显示器的电源来源。

ProCurve Switch 5300xl 系列交换机是一款高性能交换机, 配备原装 HP CPU, 其部件数量少, 且可靠性更强。呼叫中心员工所用的 Avaya IP 电话与 5300 交换机相连接。ProCurve 不光具有出色的性价比。

ProCurve 交换机还享受终身产品保修, 包括供电设备、风扇和配件, 如 MINI-GBIC。

我们为开放式电话技术环境打好了坚实的基础。在不久的将来, 员工甚至在家或旅行时也能接听电话。Takaharu Oku 补充说: “ProCurve 网络基础设施架构灵活易用, 与其它“实用程序”一样, 随时可用”



更多信息

欲知有关 ProCurve Networking 的详情，

请访问：[www.hp.com.cn/network](http://www.hp.com.cn/network)

Hewlett-Packard Development Company, L.P. 2009 年版权所有。本文信息如有更改，恕不另行通知。惠普产品与服务的全部保修内容在此类产品和服务附带的保修单中明确说明。本文信息不得视为额外的保修承诺。惠普对本文中所包含的技术或编辑错误、遗漏概不负责。

2009 年 3 月中国印刷

P/N: PMG3001-0801197CHP

