

Dierbergs 利用思科技术提供出色的客户服务

概述

客户名称

- Dierbergs

行业

- 零售

业务挑战

- 更加迅速地向员工提供关键的业务信息
- 改进客户服务和提高运营效率

网络解决方案

- 思科实时零售解决方案，包括 WAN 接入、IP 通信和其他服务

业务价值

- 及时地为员工提供它们所需要的信息
- 改进服务和生产率
- 每年的通信成本降低 75%

连锁食品商店 Dierbergs 利用思科实时零售解决方案获得关键的销售和库存信息，以提供出色的客户服务和降低运营成本。

业务挑战

Dierbergs 是一个服务齐全的连锁食品商店，总部位于密苏里州的切斯特菲尔德。该公司在伊利诺伊州和密苏里州拥有 21 家分店和 5000 名员工。从 1854 年创立以来，Dierbergs 通过为客户提供出色的服务和丰富的产品而在竞争激烈的食品销售市场中占据了一席之地。

到了 2000 年，Dierbergs 面临着在技术上落伍的危险。当 Dierbergs 的信息技术主管 Robert Sanabria 加入 Dierbergs 时，该公司拥有多个独立的数据和话音系统，而且发展空间非常有限。更加重要的是，Dierbergs 用于发送库存、销售和预测信息的文件系统非常烦琐，需要大量的人力进行管理。

为了继续保持领先的客户服务水平，Dierbergs 需要设法及时地将关键的信息发送给需要它们的总部和分店员工，以便让他们可以迅速采取行动。Dierbergs 还需要降低运营成本、提高生产效率，加强响应不断变化的客户需求的长期能力。

网络解决方案

Sanabria 为 Dierbergs 的技术升级采用了一种战略性的、全面的方法。“我们必须让员工能够随时获得他们所需要的关键信息”，他表示，“为此，我们必须从头开始建立一个非常牢固的基础设施。”

在评估了来自多个供应商的解决方案之后，Dierbergs 选择了思科系统公司提供的整套实时零售解决方案。思科实时零售是一个模块化的、智能的网络战略，可以将数据、话音、移动和视频功能全部整合到同一个全面的技术平台中。Sanabria 发现，思科是唯一可以为实现他为 Dierbergs 制定的目标提供足够的网络支持，以及为适应未来技术需要提供长期可扩展性的公司。

在考察了多个潜在合作伙伴之后，Sanabria 选择了 WAN Technologies 公司 (WANTEC) 来帮助他设计、部署和管理整个解决方案。作为一个思科金牌认证合作伙伴，WANTEC 不仅非常熟悉 Dierbergs 所需要的思科技术，而且在与零售商合作方面拥有丰富的经验。

建设和管理网络

在 WANTEC 的帮助下，Dierbergs 设计和部署了一个集成了先进的话音、视频、移动和安全服务的下一代 WAN。该 WAN 可以支持多种功能强大的新型应用，为重要的相关人员提供实时的销售、库存和趋势信息，并为所有员工提供增强的话音和数据通信功能。该公司在它的总部部署了一个完整的数据和 IP 电话解决方案，并在所有分店提供了数据服务。该公司开始逐步在它的分店安装 IP 电话，而且它在过去三年中新建的所有三个分店中都采用了 IP 电话，以支持整个思科解决方案。

Dierbergs 利用思科技术提供出色的客户服务

“思科解决方案已经为我们带来了几倍的回报…我们得以继续发挥我们的技术投资的作用，它让我们可以获得更多的业务成功和节约更多的成本。”

— —Robert Sanabria, Dierbergs 信息技术主管

Dierbergs 的解决方案包括：

- **思科网络平台**——在公司总部，一台 Cisco 7603 路由器、Cisco 2651 多业务平台和 Cisco Catalyst 4500 系列交换机为该公司的数千名用户提供高效能的话音和数据服务。每个分店都利用一个 Cisco 2651 多服务平台为所有网络服务提供可靠的、高效能的连接，包括在分店提供用于 IP 通信的话音服务。(未来的部署将使用更新的 Cisco 2600XM 系列多业务平台，它可以提供更高的灵活性)。Cisco Catalyst 3524 PWR XL 交换机可以智能地管理数据、话音和视频流量，同时为所有无线接入点和 IP 电话提供馈线电源，从而避免铺设单独的电缆。
- **IP 通信**——Dierbergs 采用了 Cisco CallManager IP 通信平台，以取代总部的电话交换机 (PBX) 系统，并为新的分店提供服务。Cisco CallManager 可以为整个公司的数百个思科 IP 电话和 802.11b 无线 IP 电话提供高质量的电话、寻呼和其他服务。Cisco 2651 路由器提供了思科远程电话应急呼叫服务，因而即使在分店与总部的 WAN 发生故障时也可以保持本地电话服务的正常运行。另外，Dierbergs 还采用了 Cisco Unity 软件。它可以集成该公司的 Microsoft Exchange 系统，将语音留言和电子邮件发送到同一个可管理的收件箱中。
- **IP 视频**——Dierbergs 利用它的思科网络，通过位于各个分店的 40 寸液晶显示屏 (LCD) 支持第三方的视频广告服务和播放促销信息。这种方式为 Dierbergs 带来了很多额外的收入，而且在高效能的思科基础设施上非常便于部署。
- **移动和无线**——Dierbergs 利用 Cisco Aironet 1200、350 系列接入点和无线 LAN 客户端，在各个分店和公司总部提供安全的网络连接。这套思科无线基础设施可以支持库存管理系统、员工硬件 (包括瘦客户端和无线 IP 电话)、客户服务亭、视频广告系统、各种便携式 PC 手持设备和店内称重系统。
- **安全**——Dierbergs 使用了一个 Cisco PIX 515 防火墙来保护整个 WAN。该解决方案可以提供先进的防火墙、入侵检测和其他安全功能。思科 PIX 防火墙还为虚拟专用网 (VPN) 连接提供了一个平台，让 WANTEC 和其他合作伙伴可以安全地集成该系统。

在零售行业，即使网络仅仅中断几分钟，也会导致严重的损失，因此 Dierbergs 需要确保系统可以始终可用。WANTEC 使用了思科网络内置的 VPN 功能来每天 24 小时地监控所有网络组件，防止 Dierbergs 受到任何网络故障的影响。

业务价值

在投入使用的第一个年，这个思科解决方案就对 Dierbergs 的业务产生了显著的推动作用。该解决方案可以从全面的销售、库存和趋势数据导出有用的数据，让员工可以立即将其投入使用。今天，Dierbergs 可以利用最新的信息，从一个集中的平台管理它的所有业务——从供应商、总部运营到客户支持。因此，Dierbergs 能够在大幅度改进客户服务和提高运营效率的同时，显著降低运营成本。

Dierbergs 利用思科技术提供出色的客户服务

该解决方案大幅度地降低了 Dierbergs 的重复性通信成本。在采用了 IP 电话的分店，该公司能够将一个分店的多达 50 条模拟线路整合为一个 T1 网络连接。位于密苏里州和伊利诺伊州的分店之间的通话现在都通过 WAN 传输，从而消除了长途电话成本。

“思科解决方案已经为我们带来了几倍的回报”，Sanabria 表示，“我们的所有任务都是集中进行的和基于浏览器的，因此我们能够以不到一秒钟的响应时间，运行这个基础设施中的任何服务。”

该解决方案固有的灵活性使其可以支持多种业务服务，这也为 Dierbergs 节约了大量的成本。“我们不需要为处理电话系统而安装一个单独的 PBX，而是只需要在我们的路由器中添加一块板卡”，Sanabria 表示，“我们得以继续发挥我们的技术投资的作用，它让我们可以获得更多的业务成功和节约更多的成本。”



改进客户服务

通过提高信息在整个公司的传输效率，该公司得以改善客户在每个联络点的体验。例如，与大多数零售商一样，缺货商品是 Dierbergs 面临的重要问题之一，但是基于文件的库存报告往往会在他们联系到某个可以解决该问题的人员之前过期。现在，思科解决方案提供了一种不间断的库存报告模式，可以提供关于每个分店销售的每种产品的最新信息。我们每天从每个销售点的每次扫描中获取信息，并利用计算机辅助的订购方式，确保当某个客户进入我们的分店时，他们可以在货架上找到他们所需要的的商品。Sanabria 表示：“通过有效的控制，我们大幅度地减少了缺货和延期现象，而且

Dierbergs 利用思科技术提供出色的客户服务

我们在开展促销活动时可以拥有比过去更加充足的库存。只有你能够利用信息，并且将它应用于市场，信息才能真正地发挥作用。而这正是我们目前所做的。”

该解决方案可以改进人力调度和库存效率。“我们每天能够以五分钟为间隔了解到进入我们的分店的人数，和每个分店售出的商品数，这样我们就可以有效地安排我们的人力”，Sanabria 解释说。

“显然，这些信息对于我们的业务具有极为重要的意义。它会改善很多对我们的业务发展非常关键的因素，让我们可以为客户提供极高水平的服务。这是让我们在市场上保持独特优势的关键。”

提高工作效率和生产率

从促销活动的策划、与合作伙伴的协作到基本的办公室管理，Dierbergs 的员工的通信能力和工作效率都比过去大大提高。分店经理现在可以利用大量的数据来策划广告活动、管理库存和改进分店布置，以满足当地客户的需要。总部的工作人员则可以得益于更高的通信效率、更加全面的信息和更高的移动能力。

“对于我自己而言，统一信息处理可能是我在整个系统中发现的最大亮点”，Sanabria 表示，“我们采用这项功能并不为了赶时髦；它的确大大提高了我的工作效率。”

Sanabria 认为，没有其他任何供应商能够帮助 Dierbergs 获得这样的优势。“我们的解决方案非常独特。我们能够顺利完成它的唯一原因是思科和 WANTEC 都很乐于倾听我们的需求，愿意摆脱常规，将我们的一些想法付诸实现”，他表示，“它的确非常实用。它不仅为我们节约了大量的成本，还为我们带来了为客户提供更好的服务所需要的信息。”

下一步

在未来几年中，Dierbergs 计划继续在所有新开分店部署整个思科实时零售解决方案，并最终用思科 IP 电话更换原有分店中目前使用的话音系统。

与此同时，Dierbergs 的 IT 团队正在开发可扩展标记语言（XML）应用。它将为思科 IP 电话的显示屏提供丰富的、个性化的客户数据。利用 Cisco IP Contact Center Express Edition，Sanabria 计划创建一个虚拟客户服务中心。它可以帮助员工更好地为每个客户提供服务。

思科基础设施的多样性将轻松地满足这些和其他一些新技术的需要。Sanabria 认为，该平台在将来还可以继续为 Dierbergs 提供有力的支持。“我们知道，当某个新技术出现时，因为我们采用了基于思科基础设施的平台，所以我们将能够充分发挥它的潜力”，他解释说，“我们已经发现，利用思科技术，我们可以更加迅速地将新的技术推向市场。”

Dierbergs 利用思科技术提供出色的客户服务

更多信息

如需了解更多关于思科零售业解决方案的信息, 请访问: www.cisco.com/go/retailsolutions。

如需了解更多关于思科 IP 通信解决方案的信息, 请访问: www.cisco.com/go/ipc。

如需了解更多关于思科无线和移动解决方案的信息, 请访问: www.cisco.com/go/aironet。

如需了解更多关于思科安全解决方案的信息, 请访问: www.cisco.com/go/security。

如需了解更多关于 WAN Technologies, Inc. 的信息, 请访问: www.wantec.com。

如需了解更多关于 Dierbergs 的信息, 请访问: www.dierbergs.com。

本客户案例是根据 Dierbergs 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好处取决于很多因素; 思科并不保证在其他情况下也可以获得类似的成果。

思科不对本文的提供任何明示或者暗示的担保, 其中包括它的可销售性和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。