

三力网络为客户提供专业而卓越的服务

项目名称: Meridian 1 Opt 61C系统及语音邮箱安装调测及后续服务

项目经理: 三力网络 翁国彪

项目工程师: 三力网络 宾彬

背景介绍

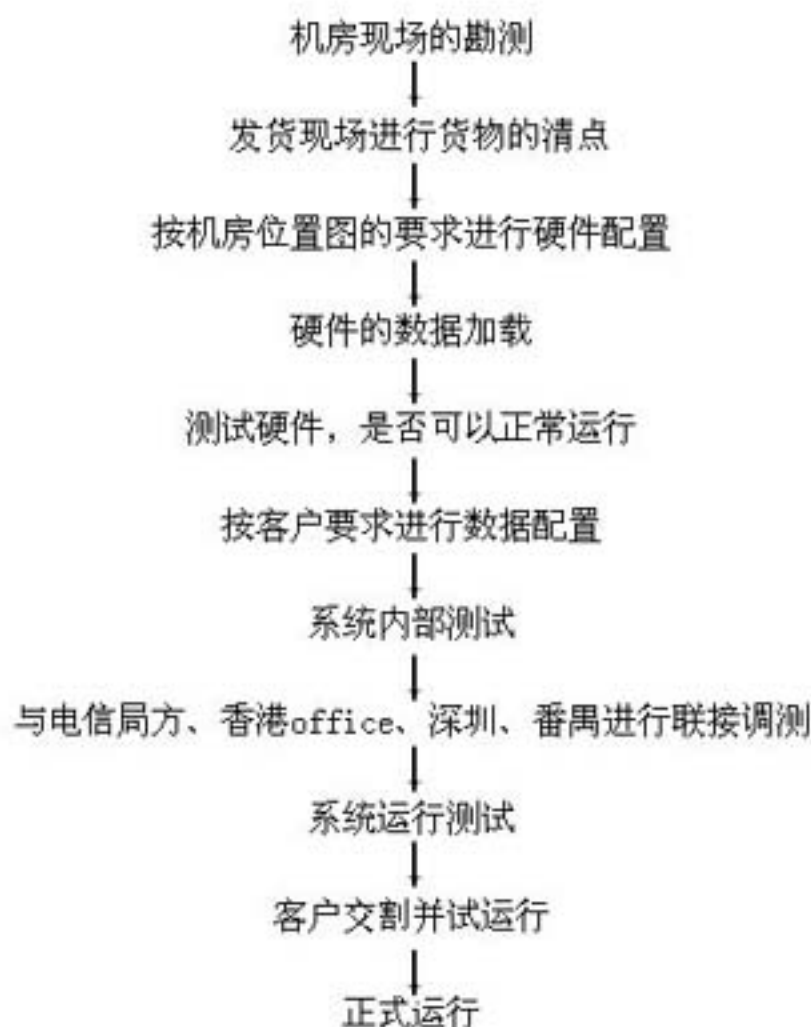
2002年, 三力网络为一家著名美资企业签定合同, 由三力网络为其提供通讯系统设备。这家美资企业是全球最大的电子制造服务集团及财富500强之一, 在电脑外围设备、数据传输、自动化及消费产品等多个领域, 提供设计、开发、生产、装配、系统技术支持等服务, 并一直处于国际市场的领先地位。由三力网络提供的通讯设备, 将为该集团下属广州公司提供现代化办公通讯系统, 并成为香港、深圳等地办事处的通讯汇接中心。

项目要求

该客户广州公司地处广州经济技术开发区, 占地约150 万平方英尺, 此次项目包括固话通信和语音邮箱, 并要与广州电信相联。同时, 此系统将作为中心汇接点, 与集团设在香港、深圳办事机构和番禺厂区进行各点的汇接, 实现网内单一分机号码、DID方式来电显示、会议、组呼、个人授权码等多项功能; 计费系统提供多种计费方式, 可以列出多个部门及个人的详细账号及帐单费用。丰富的现代办公通讯功能, 确保集团内部各地的沟通快捷、高效、可靠。

紧迫的时间

由于项目时间紧急, 加之元月和2月是中国最大的传统节日是——春节期间。按照中国的传统习俗, 春节是全家团聚之日和全年的休息欢娱之日, 长年在外的中国人都会在春节期间休假, 和家人共度。而许多工厂都开始放春节长假, 或处于半休假状态。但客户却希望充分利用这个工作淡季将所有的设备调测完毕。



在具体的项目实施过程中，项目实施严谨，操作过程规范，从现场布线、硬件安装配置、硬件调测到软件安装、数据配置等等，均严格执行各项工程安装标准和规范，确保工程质量优良。期间，工程师耐心细致地与客户进行沟通，根据客户提出的诸多要求，对方案一遍一遍进行修正，反复与客户解释和协调，最终提出最佳的解决方案。尤其是数据方面，工程师对细节不厌其烦进行修改，充分考虑客户们的长期使用习惯和固定使用方式，最大限度发挥系统的先进性和快捷性。该集团广州公司电脑部主管表示，“三力网络的服务人员服务态度认真、工作规范严谨，耐心细致。专业的技术和良好的素质让我们客户深感放心。”

先进的系统大大提高客户的生产力和竞争力

使用三力网络提供的Meridian 1 设备后，方便的语音信箱可以随时通过留言灯提示您有未听的留言需要处理。香港和深圳的办事机构仅通过拨打简单的分机号就可以直接沟通，省去了记忆拨叫冗长区号及电话号码的烦恼。长途授权码可以分别划定国际长权、国内长权、市话等不同等级的权限，各人可以在厂区内随时在任何就近的分机上通过自己的授权码拨打电话，计费则可按授权码进行统计，方便进行电话的费用管理。用分机召开会议简单易行，无论参会人员是在广州、香港还是深圳、番禺。丰富的现代化办公功能使集团各地之间的沟通更加方便快捷，办公效率得到了有效地提高，大大提升了客户的生产力和竞争力。

及时和优质的后续服务

工程全部验收合格后，三力网络仍然为客户提供及时和优质的服务。2004年6月，正值雷雨多发期间，客户的设备被雷击击坏了7、8块卡板。在接到客户电话后，三力网络工程项目经理翁国彪马上与公司深圳总部联系，紧急从备件库借出相关卡板，并派工程师宾彬专程从深圳将卡板送往用户处。当天下午，工程师宾彬赶到客户处后，立即将被雷击坏的卡板换下，将新卡板安装，然后对客户的设备进行全面而彻底的检查，确保客户通讯环境畅通运行。全部检查结束后，工程师宾彬为客户办理了卡板维修手续，协助客户将坏卡板送回公司修理，一旦卡板修好，再为客户换上。客户的电脑部主管非常感动，高度称赞三力网络工程师的服务：“非常感谢你们急客户所急，不辞劳苦、在最短的时间内帮我们替换卡板并进行检修。通讯系统的中断让我们非常的不便，很多正常的工作无法正常开展。你们的快速响应，使我们系统得以迅速恢复正常，与香港、深圳等地的沟通也恢复便捷。”

正是三力网络提供的优质售后服务，在结束一年的免费保修之后，客户毫不犹豫与三力网络签下了金牌代维合同，由三力网络为其提供软硬件维护服务。正是出于对三力网络提供的产品和服务的信任肯定，2004年9月，客户又与三力网络签定合同，将系统全面升级到最新的Succession 3.0 版本。近期该客户再次与我公司联络，商谈有关将现有的61C系统扩容到81C系统，并采用远端光纤模块方案，同时包括其后的二期和三期扩容项目。

三力网络的服务

三力网络有限公司一向把服务当作所有商业活动的核心，信守“以客为尊、按需应变、结果导向、精诚协作”的理念。自身的优质服务得到了广大客户的支持，在业界享有广泛的赞誉。三力网络通过十多年在华服务经验的积累，充分了解中国客户的需求。以先进的Remedy™ 追踪管理系统为团队的管理核心；在全国各主要城市拥有近百名经验丰富的技术支持人员；一个7X24网络运行维护中心(NOC)，也被称为国际支持和资源中心(ImaRC)；一个由资深技术家、工程师组成的，为一线的各种“疑难杂症”提供专业支持的技术支持专家组(CTAS)；一个提供损坏设备返修的备件维修中心和设在北京、上海、深圳三个备件库，为全国各地的用户提供具体多样化的服务和基于个性化需求的NOC支持。

三力网络有限公司 <http://www.3dtgnt.com>

三力网络有限公司热线电话：800 810 8198

三力网络NOC 电子信箱：Noc.china@planet1world.com