

复杂的搬迁，高效地实现 ——三力网络协助客户北京办公区域系统成功搬迁

客户简介

该客户是全球最大软件公司和最有价值的企业之一，多年来在全球个人电脑软件市场居领导地位，其产品包括自个人至企业使用的各种软件产品与服务，在全球70个国家设有分公司，有员工近6万人。

自1992年进入中国市场并在北京设立代表处以来，该客户在华的员工总数已增加至900多人，形成以北京为总部、在上海、广州设有分公司的架构。并在中国相继成立了中国研究开发中心、全球技术支持中心和亚洲研究院这三大世界级的科研、产品开发与技术支持服务机构，该客户的中国部成为其在美国总部以外功能最为完备的子公司。

项目及需求

客户北京公司计划将北京某大厦18-20层的原三层办公区域扩展到目前18-21层，并将四层办公区域进行调整和重新划分，几乎所有员工的办公位置都将进行调整。

而原有的Nortel Meridian Opt 11C已无法满足扩展的需求，客户计划再增加一套Opt 81C系统取代原有的Opt 11C系统。原来的座机及号码将继续在新的Opt 81C系统上使用。

办公区域的通讯系统还包含呼叫中心业务，需要系统提供超过99.99%的可靠性，同时确保系统内的任一座席端均无通讯障碍。

三力网络提供的解决方案

三力网络有限公司在中国经营17年，有着丰富的企业语音网络经验，为在华的大型跨国企业建立企业通讯网，提供解决方案。我们对语音的深刻理解和对项目的深入了解，提供了超越客户要求的涵盖通讯网络、话机、呼叫中心的全面解决方案。作为融合通讯解决方案专家，三力网络拥有一支由优秀技术专家组成的团队，深厚的技术背景和资深的业务经验可以应对跨国公司的复杂要求，为客户量身定制出高效、可升级的、高性价比的完美系统解决方案。作为Planetone的子公司，三

升级后的力网络得到集团公司的全面支持，充分利用集团公司的资源为客户在亚太地区提供多业务集成的解决方案，使跨国公司的跨国业务更易于展开。三力网络提供的解决方案将对客户现有系统进行升级，系统支持原有的三层办公区和新近的21楼办公区，最大端口数达16000线，可以满足全部职员和未来5年业务增长的需求。同时，系统还充分考虑到同一办公区域的呼叫中心的设计和配置，提供超过99.99%的稳定性和足够的系统冗余。

解决方案主要由北电网络最先进的Meridian 1 81C系统，数字/模拟电话终端，管理系统，语音邮箱和相关的设备，以及高效的方案实施团队，包括专业的技术支持，迅速反应、高效运作的服务和常规的现场客户支持。

解决方案的主要包括：

1. 可升级的北电网络Meridian Option 81C系统。整个PBX系统将提供客户在北京某大厦办公区的电话通讯，与客户其他办公机构相连，纳入客户整个的企业网络。它将支持全部员工的多种通讯方式，能完全满足客户的要求：

- 灵活性：模块化体系结构，可灵活扩充的、分布式处理和稳定的开放系统，允许公司根据需要添加性能和特征。它的“无代演进”设计思想，最大限度地保护用户的投资。
- 稳定性：专业的设计，分布式的公用资源，大大增强了系统的稳定性，将故障的产生概率降至最小。
- 易管理：图形化的管理界面，操作简单，极大地方便了维护管理人员的日常工作。

同时，三力网络为客户专门提供备用电池，可以确保系统功能不间断地运作2个小时；而在ISDN方面，由于三力网络在国内ISDN领域的领先优势，不仅在技术上完全满足客户的要求，还充分考虑到用户的使用习惯。

2. 语音信息系统：三力网络为客户选择的是的北电网络语音邮箱Meridian Mail MM13和语音菜单服务。它可以提供语音邮箱，每个用户的平均存储量为5分钟，最大可以达到15分钟。语音邮箱通过内部链路进行全数字连接，功能丰富，语音质量高而稳定。

3. 远端接入，客户的远端接入可以通过拨号或以太网方式连接，用以远端故障检查和设备维护。

项目实施计划

在原基础上的重新修整比全新安装要难出很多，因此客户在实施此次办公区域扩充项目时，除了自己的相关部门负责外，还专门请了国际著名的某联行来做项目管理，而有关通讯（电话）方面则主要是由三力网络提供实施时的具体建议、计划和日程安排。三力网络特有的3DM 方法论，由发现、设计、实施和管理四部分组成，在客户的项目中，我们充分利用这一方式，明确客户的需求，为其提供了一份详实可行的实施计划，并按照设计进行高效的方案实施，最后是对客户的后续服务进行管理。

按客户的要求，我们根据之前的系统解决方案制定出详实的实施计划，对4 个楼层进行重新规划，配合新的设备进行线路的调整和重新布线，新设备使用后，有规划地逐步进行搬迁。如今天的19 楼20 名员工全部迁至21 楼，原来其的位置可能会让给另外部分的20 人，在迅速的搬迁之后，除了是位置上的改变，这些人员的电话号码和邮箱，包括话机等都还保留原有的号码和信息。计划严格按照客户的要求，在不影响客户正常办公的情况下进行所有工程项目的实施。

项目实施中的挑战

整个计划的实施，网络安全性问题是需要重点考虑的，因为客户全球各地的语音交换机已经实现IP 联网，不仅语音是通过IP 连起来，交换机的维护也通过IP 来管理。客户在新加坡有专门负责电信设备的技术经理，负责整个亚太地区的语音交换方面的网络架构和规范，有着非常专业的要求，三力网络实施过程必须完全按照要求实进行，这也是项目实施中的难点所在。

严谨的管理，优质的服务

从2004 年10 月7 日项目正式运作开始，三力网络派出了两名主要工程师负责现场安装，首先对原客户的交换机使用情况和习惯进行详细了解，花了一周多时间进行机房勘察、对原有数据和线缆进行勘察。详细了解之后，在此基础上按客户的规划对4 个楼层进行重新布线。接下来是安装调测新的OPT81C，2004 年12 月31 日，在试运行一切正常的一周后，系统正式割接到新的交换系统。而从机房勘测到正式交割，总共不到60 天时间。

为了不影响客户的正常运作，计划实施中的很多工作放在晚上或周六、日进行。如为了确保割接后，原有的号码正常工作我们特意地将测试新交换机数字中继放在割接前；此外，割接放在周五晚上，也是为了之后的是周六日，进行查线、纠错工作可以不影响或最少地影响客户的工作。

而在正式割接以后，客户开始在四层办公楼内大规模互相搬来搬去，有的部门从18,19层不同区域全部搬迁至21层的一个区域，有的是从一个区域搬迁到不同的楼层和区域，而每次搬迁之后的空位都迅速由相应的部门搬入。为了配合客户的搬迁迅速有序，搬迁的同时不影响正常工作的开展（每个人在搬迁时，仅是座位的调整，号码、邮箱及至话机都保留原有的）。三力网络专门派出了一名经验丰富的工程师常驻客户机房，配合搬迁工作。客户最大规模的一次搬迁为300多个分机，我们工程师一刻不停地跟随客户的迁移部队进行全面地配合，直到客户圆满完成所有的搬迁工作。既然是全球最大的软件公司之一，客户的严格要求和细致入微的也是有口皆碑，爱挑剔的习惯不仅表现在对待自己的产品，对其他公司提供的产品和服务也是一丝不苟。工程师们一直以为会遭到其的投诉，但是，在此次项目的实施过程中，三力网络的工程师们不仅没有遭到投诉，而是用自己的行动赢得了客户的高度赞许：割接一周后，客户亚太区IS老板特意设庆功宴款待三力网络公司全体项目人员，他称赞这次工程实施的高效，在工程的实施过程中没有发生一起大的意外、割接工作顺利完成，这就是给客户带来的最大效益和效率。在席中，客户的员工评论说，如果没有三力网络公司工程师的奉献精神，就不会有这次项目的成功！

关于三力网络

三力网络有限公司（3D TGNT Co., Ltd.），前身为北电网络控股的合资企业，成立于1988年。2003年由IT投资集团Planet One旗下的3D Networks全资并购，成为全资子公司，集当地客户资源和全球技术领先优势于一身的跨国公司，公司总部设立在新加坡，在印度，马来西亚，澳大利亚，加拿大等国家都有设立分支。

三力网络不断引进世界领先的技术和产品，为国内4000多用户提供了上万套系统设备，用户遍及全国31个省、市、自治区，包括酒店、政府、信息、金融、交通、电力、教育和商业等各个行业。在北京、上海、广州、深圳、天津等全国9个重点城市设立了办事机构。