



RSPCA (皇家防虐待动物协会)

概述

通信服务器 ONE 帮助 RSPCA 优化了业务流程和通信基础设施。语音、传真和电子邮件服务与 Novell GroupWise 及 Cisco CallManager 无缝集成。新系统让 RSPCA 能够提升资源利用率并大幅降低拥有成本。

如今，动物保护事业涉及到大量复杂的沟通活动。RSPCA 是最早成立的动物保护慈善机构，目前每年处理超过 200 万通电话。自 1824 年成立以来，除直接的动物保护工作外，协会的工作还扩展到了相关的教育、诉讼和游说活动。

挑战

协会在苏格兰和威尔士有 10 个区域总部、23 个动物中心、7 家动物医院、198 个分支机构、1500 名员工和庞大的志愿者军团，此前他们之间的沟通由多个独立系统承担，其中包括大量专用交换机（PABX）、固定电话、手机、纸质传真机和低效桌面解决方案。管理和维护上述设备十分困难，成本高昂且效率低下。为了解决这些问题，RSPCA 希望简化自身业务流程，增强通信基础设施，以达到优化资源利用和降低开支的目的。

解决方案

为了实现这个目标，RSPCA 考虑采用 IP 语音技术，合并原本相互独立的电话和数据网络结构。和传统的专用交换机-铜线-听筒结构相比，RSPCA 用 Cisco CallManager 将通话转到局域网的软电话。这样做的优势是只需要安装维护一个网络，将语音消息并入 RSPCA 现有的电子邮件环境 GroupWise。

新的通信基础设施首先在英格兰霍舍姆的 RSPCA 总部试运行。试行系统由 Cisco CallManager、Novell GroupWise 和 TOPCALL 统一消息传送服务器组成，提供集成的语音、邮件和传真服务。鉴于设想的解决方案涉及前沿技术，技术性验证测试需要证明该系统能够满足 RSPCA 的业务需求。

经过大量研究、讨论和调查，RSPCA 最终决定采用 TOPCALL 提供的统一消息传送接口。其中有两个重要原因。首先，解决方案必须和 RSPCA 的 IP 语音战略相匹配，降低拥有成本的同时保持可扩展性。其次，必须支持与 GroupWise 电子邮件环境无缝集成，最大限度提高业务流程效率。



RSPCA (皇家防虐待动物协会)

概述

除了超强的稳定性让协会原本的传真解决方案相形见绌，TOPCALL 通信服务器还具备两项优势：

- 传入的传真直接分配到收件人的桌面/收件箱
- TOPCALL 的高性能集成存档系统采用 CDR 光盘存储，具备 OCR 功能，支持文本搜索，确保各类消息获得可靠储存且易于检索。

只有 TOPCALL 能满足协会对功能性、稳定性和可扩展性的要求。TOPCALL 愿意且擅长和其他项目参与方合作也是考虑因素之一，还有通信服务器面向对象的设计，让集成过程简单明了且经济实惠。最后，系统通过 NDA 封装实现无缝管理，大幅降低了 RSPCA 的管理及维护成本。

成果

新的通信解决方案采用 Cisco CallManager 将语音通话转到局域网的软电话，即接入局域网的听筒，支持 XML 迷你浏览器界面（可选）。如果电话无人接听，可以通过本地的基础速率 ISDN 线路重新转向通信服务器，激活语音邮件对话，最终将语音消息发送到被叫用户的 GroupWise 邮件账户。还可以从 GroupWise 客户端接收和发送传真，通过 TOPCALL 通信服务器直接交换消息。

试行系统的用户对网络合并后的便捷性和强大功能感到非常满意，希望搬进新总部大楼后可以尽快正式上线使用。对 RSPCA 整个组织来说，前景也十分可观。无需定制系统和编程，邮件环境打破地理局限，人员可自由调动，且拥有成本非常低，让协会能够专注于英国乃至全世界的动物福利工作。

除了超强的稳定性让协会原本的传真解决方案相形见绌，TOPCALL 通信服务器还具备两项优势：首先，传入的传真通过直接拨入拨号 (DDI) 直接分配到收件人的桌面/收件箱。其次，TOPCALL 的高性能集成存档系统采用 CDR 光盘存储，具备 OCR 功能，支持文本搜索，确保各类消息得到可靠储存且易于检索。统一通信的好处之一在于，根据通行的企业电子商务模式，可以随时随地用手机、PDA 和笔记本电脑通过 TOPCALL 访问语音、传真和电子邮件消息库。在 GroupWise 中整合语音邮件、互动语音应答、传真等技术，时间管理和任务排序也得到显著改善。