



## 》 总述 《

明尼苏达州Chaska市（双子城地区以外的一个郊外社区）以提供创新服务、提升居民生活质量而引以自豪。1998年，成立了chaska.net - 一个由Chaska市拥有并经营的无线互联网服务提供商。Chaska.net最初仅使用无线点对多点技术来提供连接。2004年，随着社区7500户家庭和18000多居民对宽带连接需求的增加，chaska.net结合Tropos Networks的MetroMesh架构、点对多点无线回程连接及该市现有的光纤网络，建立了一个城域Wi-Fi网络。

### 任务：

随chaska.net用户的增加，Chaska官员意识到，该市缺乏有效支持用户的资源。用户经常在语音信箱留言，支持人员需要回叫进行处理。情况更糟的是，在2005年6月，chaska.net开始遇到严重的网络性能问题。当更多电话打入支持中心时，人手短缺问题更加突出。结果造成用户使用问题和网络性能问题混在一起，使及时解决用户问题的流程变得更加复杂。主要是在提供有效用户支持及更可靠网络方面存在困难，chaska.net丢失了大量用户。该市官员决定，Chaska需要聘请一家公司来代管支持服务，并对无线网络进行持续监控。

### 解决方案：

- “管理服务”服务台和网络运营中心（NOC）提供增强支持和持续网络监控及管理；
- 西门子企业通信集团的综合管理服务涵盖了Chaska市寻求的所有要素，在这方面，西门子是唯一选择；
- 对独立无线点对多点网络服务进行管理和支持（而不是基于Wi-Fi）-该市一直在为商业用户提供该服务；
- 提供最终用户和技术支持服务台服务，通过主动、先进的远程监控，隔离和消除网络问题。

### 优点：

- 通过外包网络支持和管理，Chaska市能提供更高的网络可靠性及显著改进的用户服务，从而大幅提升用户满意度；
- 现在，该市可专注于自己的核心事务，即提升居民的生活质量和扩展chaska.net用户群；
- 与网络有关的任何问题均可予以解决，从而增加网络正常运行时间和最大限度降低故障；
- “网络性能管理”功能跟踪网络性能统计结果，这些统计结果可用于对进一步的改进提出建议；
- 提供改进网络性能的功能；
- 目前，西门子服务台扩展了服务时间，且同时能快速解决用户的问题；
- 对用户支持的改进及更好的网络服务将带来用户的增加。

“我们与西门子建立合作伙伴关系的最主要原因是，西门子将我们的互联网服务提升到一个新水平。”

Dave Pokorney  
Chaska行政长官  
[www.chaska.net](http://www.chaska.net)





## » 通过西门子管理服务，Chaska市提升了无线网络性能和用户支持水平 «

明尼苏达州Chaska市（双子城地区以外的一个郊外社区）以提供创新服务、提升居民生活质量而引以自豪。例如，为了确保一致的服务和价格水平，该市建立了自己的电力企业。

1998年，该市官员发现，区域内的电信提供商不能满足社区内学校的宽带数据传输需要。为解决该问题，成立了chaska.net - 一个由Chaska市拥有并经营的无线互联网服务提供商。Chaska.net最初仅使用无线点对多点技术来提供连接。

2004年，随着社区7500户家庭和18000多居民对宽带连接需求的增加，chaska.net结合Tropos Networks的MetroMesh架构、点对多点无线回程连接及该市现有的光纤网络，建立了一个城域Wi-Fi网络。Chaska成为国内首批部署城域Wi-Fi网络的社区之一，同时是第一个通过网格化Wi-Fi网络运营城市托管ISP的社区。

**通过有限的IT资源，提供优质、可靠的无线网络服务及用户支持。**

随chaska.net用户的增加，Chaska官员意识到，该市缺乏有效支持用户的资源。Chaska仅有两到三名临时雇员为用户提供电话支持。

“我们不能响应用户的呼叫。用户经常在语音信箱里留言，支持人员需要回叫进行处理”，Chaska行政事务主任Noel Graczyk说，“我们需要提高呼叫中心的响应能力，以便用户能与运营商实时通话，首次通话即能解决问题。”

情况更糟的是，在2005年6月，chaska.net开始遇到严重的网络性能问题。“在城市的部分区域，网络能用，但效率很低”，Graczyk说，“因此，用户有时候不能连接网络，或连接有困难。”

当更多电话打入支持中心时，人手短缺问题更加突出。“有两类问题”，Graczyk说，“第一类是网络日常性能问题。第二类是用户使用网络问题，例如不知道如何使用电子邮件或防火墙。我们没有记录、跟踪和分析来电的工具，因此，不能确定哪些是旧问题叫，哪些是新问题。”

结果造成两类问题混在一起，使及时解决用户问题的流程变得更加复杂，Graczyk说。Chaska.net和Tropos对网络进行了重大更改，改进性能。“但是，持续管理和监控网络及提供高效用户支持的根本问题仍然存在”，Graczyk说。

主要是因为提供有效用户支持及更可靠网络方面存在困难，chaska.net丢失了大量用户。该市官员决定，Chaska需要聘请一家公司来代管支持服务，并对无线网络进行持续监控。

## » 西门子"管理服务"服务台和网络运营中心（NOC）提供增强型支持和持续网络监控及管理 «

2005年秋季，Chaska市开始进行供应商评估，官员确定，西门子企业通信集团的综合管理服务涵盖了他们寻求的所有要素，在这方面，西门子是唯一选择。

"我们需要一个能管理呼叫中心呼叫和响应及网络性能的合作伙伴"，Chaska行政长官Dave Pokorney说。西门子具有丰富的经验和技能，能提供最终用户和技术支持服务台服务，通过主动、先进的远程监控，隔离和消除网络问题。

"我们发现，其他供应商不能提供这样的集成解决方案"，Graczyk补充。Pokorney说，价格也是一个问题。"我们接触的其他供应商的价格大大超出我们的预期，而在所支持呼叫数量方面，他们的服务范围也非常有限"，他说。

西门子在2005年9月对Tropos Networks进行风险资本投资是该市决定选择西门子企业通信集团为chaska.net网络提供其"管理服务"服务台及网络运营中心（NOC）支持的另一个因素。

2006年2月初，西门子企业通信集团开始为chaska.net提供支持，内容涉及监控网格化无线网络及后端网络基础架构（包括该市的SCADA（监视控制和数据采集））的性能。SCADA组件通过NOC持续管理该市供水。通过监控和管理SCADA组件，该市提高了供水性能，并最大限度降低了市政供水控制系统发生故障的风险。

西门子还接管了对独立的无线点对多点网络服务（不是基于Wi-Fi）的管理和支持 - 该市已为商业用户提供了5年的该服务。





## » 网络增强功能和管理服务使Chaska市解脱出来， 能专注于增加网络用户和提高居民的生活质量 «

通过将网络支持和管理外包给西门子企业通信集团，Chaska市能提供更高的网络可靠性及显著改进的用户服务，从而大幅提升用户满意度。现在，该市可专注于自己的核心事务，即提升居民的生活质量和扩展chaska.net用户群。

通过西门子管理服务，“我们知道，与网络相关的任何问题均可解决”，Graczyk说。这有助于增加网络正常运行时间和最大限度降低故障。“网络性能管理”功能跟踪网络性能统计结果。随着chaska.net用户群及整体网络的扩展，这些统计结果可用于对进一步的改进提出建议。

“西门子不仅24/7监控网络（我们无内部资源来

做到这一点），而且提供可以改进网络性能的功能”，Graczyk说，“西门子服务台持续与NOC沟通，使我们能管理两个独立的问题。”

目前，西门子服务台扩展了服务时间，且同时能快速解决用户的问题，使用户真正受益。Chaska官员相信，对用户支持的改进及更好的网络服务将带来用户的增加。西门子开始为chaska.net提供支持的时候，该网络有约2300个居民和商业用户。该市的目标是在两年内达到4000个用户，Pokorney说。

预计用户群的扩展有两个来源，即以因前不满支持服务质量而离开的用户和来自社区不断增加的住户的新用户。

Chaska市发起了强大的营销攻势，宣传网络性能和用户支持已大幅改进的事实。营销攻势包括直接邮寄到住户家中及与服务变化有关的本地新闻报道。“口头传播是最有效的营销方式”，Pokorney说，“我们希望能够让用户注意到服务的变化，并告诉其他人。”

Chaska相信，将chaska.net外包给经验丰富的服务提供商能为居民和商业用户提供经济的高品质互联网接入。

“我们与西门子建立合作关系的最主要原因是，西门子将我们的互联网服务提升到一个新水平”，Pokorney说，“我们不仅一如既往地提供优质服务，而且提供改进网络支持和管理所需的出色服务”。

## 西门子 - 您商务通信的合作伙伴

西门子致力于为全球客户提供最先进的创新解决方案。凭借丰富经验及与其他全球技术领导者的战略合作伙伴关系，我们能够为您提供商务解决方案和应用设立全新标准。结合了创新科技和投资保障的解决方案，为您带来增值，并促进业务更高效发展。您的利润和成功永远是我们的最高追求。

## 西门子数字程控通信系统有限公司 (SBCS)

上海市金桥出口加工区宁桥路931号

邮政编码: 201206

售前咨询热线: +86 21 6101 3602

售后服务支持: +86 21 6101 3311

电子邮件: [marketing.sbcs@siemens.com](mailto:marketing.sbcs@siemens.com)

本资料为西门子数字程控通信系统有限公司版权所有，禁止任何未经授权之复制、印刷和传播。  
©2006西门子数字程控通信系统有限公司保留所有权利。  
文件编号: Chaska\_CS\_V01