

一个由 **DataCom Networks** 和思科系统公司共同为 **Cottonport 银行**提供的融合式语音和数据解决方案



为路易斯安那南部居民服务的Cottonport 银行

拥有一百多年历史的 Cottonport 银行已经成为它所服务的民众心目中一家值得信赖的银行。



一个集成了数据和语音的统一系统可以为所有人提供更好的服务。

与很多小型地方金融机构一样，Cottonport 银行在路易斯安那州的 Cottonport 周围非常有名。拥有一百多年历史的 Cottonport 银行已经成为它所服务的民众心目中的一家值得信赖的银行。

Cottonport 银行在路易斯安那州南部设立了 13 个办事处，以便为它的客户提供服务。这 13 个办事处包括 10 个银行营业网点，1 个管理和数据处理中心，以及该银行的管理总部。Cottonport 的保险、投资和装甲车业务部门也位于它的管理总部。

挑战

在今天的银行业中，要提供有助于加强客户忠诚度的客户服务，所需要的不仅是在一个本地营业网点向客户致以热情的问候。像 Cottonport 银行这样的地方银行面临着来自于规模更加庞大、覆盖范围更广的全国性金融机构（通常是大规模购并的结果）的挑战。这些全国性金融机构可以为客户提供多种类型的服务和便利，例如在线帐户查询等。为了与之竞争，规模较小的金融机构需要利用现有的技术增强反应能力、提高生产率和让他们的客户可以更加轻松、更加方便地使用银行业务。

2002 年，Cottonport 银行的管理层决定升级该银行的电话系统，以增强它的竞争力。Cottonport 银行陈旧的公共分组交换机（PBX）电话网络和各个营业网点的独立的语音邮件系统都为维护带来了困难，使得该银行无法提供更高质量的客户服务。

电话的添加、移动和改动等任务必须通过手动进行，非常费时。此外，这个过时的系统无法采用各种新功能（例如集中呼叫路由或者通用语音邮件）。最后，事实证明，该系统给该银行带来了很高的成本。因为 Cottonport 银行的营业网点和管理办公室使用的是两个不同的区号，因此任何营业网点和主数据中心之间的通话都会产生昂贵的长途电话费用。这些费用占该银行的总长途电话费的 60%。



解决方案

Cottonport 银行决定更换它陈旧的电信系统，但是管理人员很快就意识到，升级现有的综合性基础设施将使得 Cottonport 银行今后必须要管理多个系统。所以，Cottonport 银行决定利用思科设备移植到一个 IP 电话解决方案，以节约成本和改进服务。为此，该银行在 DataComm Networks 的支持下，安装了一个基于思科 AVVID（集成化数据、语音和视频体系结构）解决方案的融合式语音和数据系统。DataComm Networks 是思科的高级合作伙伴，位于佛罗里达州的 Tampa。

向 IP 技术的移植现在让该银行的语音和传真通讯可以共享现有的、用于在办公地点之间传输数据的专用 T1 线路。因此，语音和传真通讯现在实际上都是免费的。

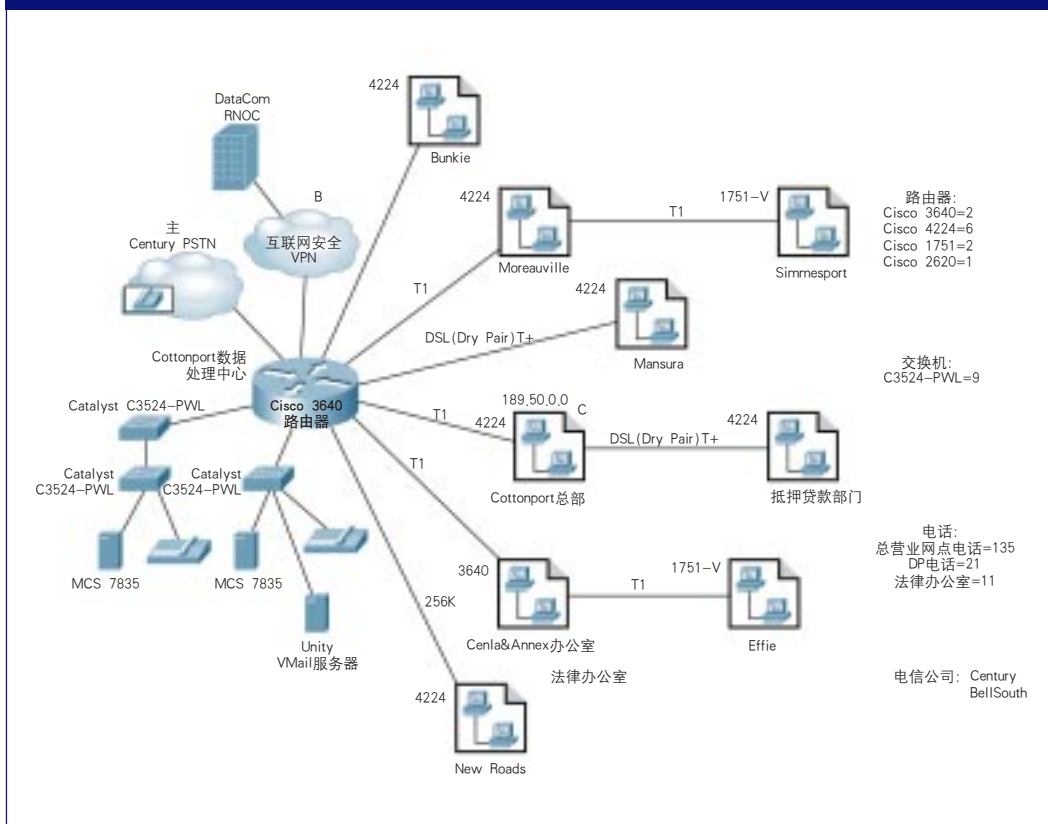
此外，通过这个新系统，该银行的很多客户服务产品都得到了改进。在使用原来的 PBX 系统的情况下，该银行根本无法建立一个自动应答系统。但是 Cottonport 银行希望在保持个性化联络的同时，为客户提供更多的便利。现在，在统一消息、集中呼叫处理等功能的帮助下，客户只需拨打一个号码就可以联系到任何办公地点的任何一个银行职员，而不会被要求挂断电话，拨打另外一个号码。这个新系统还可以加快营业网点或者分机之间的呼叫转移（员工使用四位分机号码），并为 Cottonport 银行的所有职员提供统一的语音邮件服务。

这个 IP 通信解决方案让该银行只需要管理一个统一的语音、数据基础设施，从而简化了添加、移动和改动任务。Cottonport 银行将集中管理任务外包给了位于 Tampa 的 DataComm 网络运营中心（RNOC），由其利用 Cisco CallManager（一种基于软件的呼叫处理解决方案）进行主动的维护、添加、移动和改动。

“我们仔细地考虑了融合式网络的优点”，Cottonport 银行的网络管理员 Chad Luneau 表示，“通过在同一个网络上传输语音和数据，Cottonport 银行将会节约大量的维护费用，并能轻松地管理这个环境。”

“思科系统的优势在于您可以借助它的帮助实现任何目标”，他继续指出，“过去，在我们必须要执行移动、添加和改动任务时，我们需要与多个电话公司打交道。而现在，如果我们需要进行什么改动，我们可以自主地在一个统一的系统上从远程完成任务。”

DataComm Networks 公司的高级销售经理 Brian Boyer 也深表赞同。“没有哪家银行希望成为电话公司的技术人员”，他指出，“它所带来的结果就是，我们应当怎样改进客户服务？作为一个地区性乡村银行，我们应当怎样与美洲银行和 Wachoviss 竞争？”



Cottonport 银行的融合式数据、语音网络利用思科 IP 电话解决方案, 在该银行的数据线路上传输语音和传真通讯, 从而取代了原先由各种类型的 PBX 系统构成的旧网络, 并省去了 Cottonport 办公室和营业网点之间的通话所产生的长途电话费用。



“我们考虑了继续沿用现有环境的方案，但是现有环境并不是以客户为中心的。它不能为我们的客户提供他们所需要的服务。我们认为，如果我们只是简单地升级旧的PBX基础设施，我们仍然会遇到以前的那些问题。”

——Cottonport银行数据处理副总裁Lynn Roy

成效

尽管刚开始时是一个较为昂贵的解决方案，但是IP电话方案最终以更高的长期投资回报战胜了其他的选择方案。Cottonport银行的管理人员预计他们的IP通信系统的投资回报将会在30到36个月之内达到100%，这主要是通过语音线路、长途通话、电话设备、维护和网络管理成本的降低而实现的。管理人员预计，仅仅办公室间语音和通信流量的长途话费一项，Cottonport银行在第一年就可以节约8万美元。

思科和DataComm提供的解决方案还消除了营业网点与公共电话交换网络之间的大量中继线路。每条线路每月都需要缴纳一定的费用。

“它在各个方面都很出色”，Luneau表示，“每个员工都可以使用语音邮件功能。它减轻了那些在营业网点负责接听电话和转移呼叫的员工的工作负担。它也为客户提供了极大的便利——他们现在只需拨打一个号码，就可以联系到他们所要找的任何职员。”

“真正的回报在于，我们获得了比过去多10倍的功能”，Roy表示，“我们甚至还没有开始开发一些可以利用这些电话的用途的应用。这些应用将为我们带来无法想象的优势。”



下一步

对于 Cottonport 银行来说，一个更加友好、功能更加丰富的电话系统仅仅是开始。在转移某个呼叫时，集成化的语音、数据系统将会在银行业务代表的台式机上打开主叫客户的帐号。可以配合笔记本电脑使用的 IP “软电话”将让外出的贷款人员能在不产生长途电话费用的情况下接入融合式电话系统。此外，他们还可以在现场迅速地查看客户的帐号信息。甚至用于培训和会议的集成式视频也可以通过该银行现有的广域网（WAN）发送到员工的桌面。

该银行能更加轻松地添加新用户和全新的营业网点，从而实现它的稳步扩展。思科 IP 通信解决方案让 Cottonport 银行的移动出纳员——需要频繁地往返于各个营业网点之间的业务人员——可以在任务变化时继续保持他们自己的分机号码和保持与他人的联系。在这个需要通过出色的个性化服务来建立和保持客户关系的行业中，IP 通信解决方案可以提供显著的竞争优势。

思科提供的服务

思科致力于帮助各种规模的企业在互联网经济中获得成功。请立即联络思科，了解关于互联网业务解决方案（包括基于互联网的业务模式、基于互联网的应用框架和网络参考架构）的信息，并评估您的网络对于支持这些解决方案的准备情况。如需了解更多信息，请访问：www.cisco.com/go/cibr

DataComm Networks

DataComm Networks 是一个服务齐全的数据、语音增值经销商和经过认证的思科高级合作伙伴。DataComm 擅长为全国的金融机构提供局域网、广域网集成和安全服务。如需了解更多信息，请致电 800 544-4627，或者请访问：www.dcninc.com



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1号东方广场
东方经贸城东一办公楼19~21层
邮编: 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
邮编: 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
邮编: 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
邮编: 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）网络技术有限公司北京印刷, 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。