

亚利桑那州储蓄和信贷联盟：今天的“新银行”

融合式网络帮助 AZSTCU 改进会员服务、降低成本和提高生产率。

背景

成立于 1951 年的亚利桑那州储蓄和信贷联盟 (www.azstcu.org/) 目前拥有 11.7 万名会员、330 名员工和 8.8 亿美元的资产。尽管经济形势的低迷降低了贷款需求，但也使得存款人将亚利桑那州储蓄和信贷联盟 (AZSTCU) 视为一个安全的避风港。会员存款额在 2002 年增加了 6700 万美元，达到了 7.81 亿美元，比上年增长 9%。

在为它的迅速发展和卓越的会员服务感到自豪的同时，AZSTCU 也意识到，它需要进一步增强自己的竞争优势。在这个竞争日益激烈的行业中，它致力于关注自己的改进会员服务的业务目标，同时提供更多、更加出色的网上银行产品。AZSTCU 的产品非常强大，但是并不独特，因此它的特点主要体现在它为会员提供的服务和它在向会员、潜在会员提供产品信息方面的效率。AZSTCU 相信，提供范围更加广泛的在线银行服务将有助于实现该公司的业务目标。

挑战

AZSTCU 面临着很多挑战。上门会员的服务成本要比电话会员高得多，而电话会员的服务成本又比在线会员高得多。然而 AZSTCU 并没有一个用于提供一套强大的在线银行服务的中央网络。该信贷联盟的 IT 系统构建于大约 15 年以前，在过去发挥了很大的作用。但是现在它已经无法再满足该公司的业务目标（包括提高效率）的需要。

此外，该公司建立了 11 个用于语音的电话系统和大量用于数据的 56K 线路。所有这些线路都在一个服务局端接入。每当该信贷联盟需要添加一个新会员时，它都需要增加服务局的开支。会员对现有网上银行服务的使用也会带来更多的费用。而且，有些员工无法使用语音邮件功能，因而往往不得不中断与会员的交易来接听电话，并在纸上仓促地记录信息。这时会员会处于呼叫等待状态，但是谁也不知道要等多长时间。

尽管该信贷联盟目前面临的很多挑战都集中于它的电话系统，但是它的目标的范围要广泛得多。例如，它需要将它的陈旧、分散的 IT 基础设施改造为一个动态、经济有效的手段，以提供更好的会员服务和提高员工生产率。除了降低成本和提高收入以外，AZSTCU 还希望简化网络管理和降低它的整体运营成本。



“我们需要的不是供应商，而是**合作伙伴**。没有其他任何企业可以像思科这样，在为我们提供我们所需要的融合式网络的同时，让我们仍然保持较少的员工。”

—— Peter Simonsen, AZSTCU 的 IS 副总裁

解决方案

为了改进自己的业务流程，AZSTCU 需要一个强有力的平台：一个让员工可以更好地服务于会员的、完全融合的端到端网络。此外，一个强大的网络将支持多种生产率工具（例如在线学习）和人力资源功能（例如开支报告）。

另外一个至关重要的因素是，则有将一个融合式网络作为提供更多的网上银行功能的平台。这些网上银行功能一旦部署完毕，将可以吸引大约 28000 名会员和降低每次联络的成本。成员无需亲自开车到银行，就可以全天候地、方便地处理他们的银行事务，而该信贷联盟也可以将它的储蓄金提供给那些具有较高的贷款利率和其他服务的会员。因此，一个新型网络将让 AZSTCU 成为一个可以提供出色产品的、更加强大的竞争对手。

AZSTCU 为该平台采用了一台 Catalyst 6509 LAN 交换机，在该交换机上配置了两个 6608 语音服务模块用于接入公共电话交换网络。Cisco 7206 路由器——业界部署最广泛的企业级路由器——提供多种连接选择。一台 Catalyst 4006 交换机——思科 AVVID（集成化语音、视频和数据体系结构）的重要组成部分之一——可以将控制功能从骨干网拓展到网络边缘，并提供多种智能化网络服务，包括高级服务质量保证。2600 和 3600 系列营业网点路由器可以提供灵活的 LAN 和 WAN 配置、多种安全选项和语音 / 数据集成。

一台具有馈线供电功能的 Catalyst 3524 以太网交换机可以为思科的 IP 电话提供先进的服务质量保证。多服务 3725 接入路由器则可以实现高水平的应用和服务集成。7960 和 7910 电话能提供多种提升生产率的功能，例如公司目录和当前费率信息。VPN 集中器可以为员工和 AZSTCU 业务伙伴提供安全的远程接入。思科 PIX 防火墙和一个 IDS 4235 入侵检测系统能保障网络周边的安全。CiscoWorks 和 Cisco VMS 工具可提高 VPN 和安全 IT 基础设施的可见度。基于软件的 Cisco CallManager 可以处理语音呼叫。作为思科 AVVID 的重要组成部分，Cisco Unity 消息软件让员工可以通过他们的台式机和电话查看和管理语音、传真和电子邮件信息。思科 IP 联络中心工具可以为业务代表和管理人员提供在其台式机上使用融合式网络的各种功能所需的一切工具。

“我们的管理和经营理念是，除非出现问题，否则您永远不知道您在和谁打交道。当我们要求思科进行改进时，他们总是能顺利地完成任务”，AZSTCU 的 IS 副总裁 Peter Simonsen 表示，“我们需要的不是供应商，而是合作伙伴。没有其他任何企业可以像思科这样，在为我们提供我们所需要的融合式网系的同时，让我们仍然保持较少的员工。”

我们必须做的业务决策是应当通过增加人手来弥补漏洞和解决问题，还是应当与具有先进、全面的产品线，并可以安装和支持一个融合式网络的业务伙伴合作。除了思科以外，没有任何企业可以达到我们的要求。我们并不是因



为某项技术非常智能、新颖或者独特而选择它。关键在于谁可以为一个新的融合式网络提供最佳的总体价值。这才是我们要寻找的合作伙伴。”

新系统的安装速度非常快。该信贷联盟只用一个晚上就完成了对它的营业网点的改造，包括安装新的 PC 和显示器、IP 电话、网上服务和新的 T1 线路。“如果采用一个传统的专用分组交换机系统，您永远无法做到这一点”，Simonsen 表示，“在一个晚上完成营业网点的移植？不可能。这是 IP 技术的一个非常重要的优点。它可以在只需少量培训的情况下非常迅速地部署。”

成效

在 16 到 18 个月之内，AZSTCU 将可以获得投资回报。Simonsen 预计该组织可以在不添加任何成本的情况下增加 25% 以上的会员。利用这个新的融合式网络，该信贷联盟现在可以提供全面的网上银行服务，并且正在部署一个方便的帐单支付功能。

据估计，呼叫中心的生产率也提高了 15% 到 20%。呼叫中心的业务代表可以立即处理 80% 的呼叫，因为他们可以在他们的台式机上方便地获得会员的信息。这不仅可以将平均会员通话时间从大约 4 分钟缩短到 90 秒，还可以降低员工的流失率。尤其有用的是，该信贷联盟可以在高峰时段添加呼叫中心的业务代表。因为 IP 电话和呼叫中心系统非常便于使用——而且融合式网络和标准的台式机可以为所有业务代表提供相同的工具，管理人员可以让任何营业网点的员工暂停正常工作，接听必要的求助电话。

整个信贷联盟每月的长途电话费用现在降低到了 3500 美元以下。在使用 IP 电话之前，每个营业网点每月的电话费将近 11000 美元。在安全方面，Simonsen 表示该组织已经部署了安全硬件，并且很快就会部署相应的软件，以“加固”服务器。该信贷联盟还制定了一项灾难恢复计划：所有数据线路都可以路由到不同的地点。因此，如果有任何一个建筑物遭到攻击或者破坏，数据完整性和数据连接将不会受到任何影响。

下一步

该信贷联盟目前正在计划采取更多的改进措施。一个员工内联网门户将可以实现开支报告和人力资源交互。一项即将提供的功能是支票影像。它让会员可以在线查看一张支票的正面和反面，并接收电子帐单。

利用该网络的视频功能，AZSTCU 正在开始提供在线测试和在线学习服务。这将有助于增强员工的销售能力和节约开支。Simonsen 表示，过去对员工进行培训往往需要承担向位于不同城市的营业网点派遣培训人员的费用。现在员工只需坐在办公桌前就可以参加学习，不仅节约了员工的时间，也节约了 AZSTCU 的差旅费用。

“最关键的业务区别在于，我们现在拥有了一个功能强大的基础设施，因此我们可以实现所有这些目标”，Simonsen 表示，“这个平台具有极高的灵活性，因而为我们带来了许多的机会。这为我们提供了一个显著的、可持续的竞争优势。”



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。