

## Cascade 银行

# 利用思科 AVVID 技术提高客户的满意度和降低成本



“我们必须在呼叫转移方面表现为一个统一的银行。我们还希望最大限度地降低我们的营业网点间的通话成本。思科 AVVID 技术是最适合我们的解决方案。”

—— Robert Gamboa, Cascade 银行信息服务经理

通过部署思科 AVVID (集成化数据、语音和视频体系结构) 技术, Cascade 银行让员工和管理人员可以更加方便地进行通信——同时降低它的电话费用。

Cascade 银行是一家服务齐全的社区银行, 位于大西雅图地区。通过积极地采用创新的技术, 它成为了同类银行中第一家提供在线银行服务的银行。但是它的电话通信非常混乱, 尤其是在收购了另外一家地方银行之后。

### 挑战——结束通信的混乱局面

“我们设有 14 个服务齐全的营业网点, 其中每个营业网点都拥有自己的电话系统”, 信息服务经理 Robert Gamboa 指出。由于不同营业网点的员工拥有不同的职能, 而员工之间又无法转移呼叫, 给银行职员和客户都带来了极大的不便。

“我们看起来不像是个完整的银行。当客户打电话来寻找某个位于另外一个营业网点的员工时, 我们无法将他们的呼叫转移到该员工”, Gamboa 表示, “我们只能请他们拨打另外一个号码, 或者使他们处于呼叫等待状态, 再试图把他们加入电话会议。”混乱的通信和语音邮件功能的缺乏使得 Cascade 业务管理人员的工作变得异常困难。“对于我们的客户, 业务管理人员就代表着银行”, 他指出, “所以他们必须迅速地获得留言和做出响应。但是即使在我们从电话公司那里购买了语音邮件功能以后, 我们仍然无法将呼叫转移到这些收件箱。”



## 解决方案——在同一个网络中集成语音和数据

Cascade银行现在拥有了一个可以满足它的所有通信需求的包括语音和数据的网络。“我们向一些大型电话公司和电话供应商发出了招标书”，Gamboa表示，“我们必须在呼叫转移方面表现为一个统一的银行。我们还希望最大限度地降低我们的营业网点间的通话成本。当我们发现思科 AVVID 技术时，我们意识到它就是最适合我们的解决方案。”

通过与 NEC BNS——一家本地 VAR——的合作，Cascade 银行在两个营业网点开展了一项测试计划。在这个计划成功完成之后，Gamboa 决定改造整个通信系统，部署一个可以连接该银行的所有营业网点的融合式广域网。“通过将我们的 T-1 线路整合到一个统一的网络中，并消除内部网络之间的接口，我们将我们的数据通信带宽提升了一倍”，他表示，“这可以为语音通信提供足够的流量，同时降低了整体网络成本。”

## 成效——提高满意度和降低成本

“通过使用这个新的电话系统，我们的客户满意度大为提高”，Gamboa 表示。对于一个以个性化服务而自豪的企业来说，没有什么比这更重要。“客户可以致电任何地方，联络他们所要找的人”，他指出，“业务管理人员可以获得他们的所有呼叫和留言，我们其他人也是如此。”

除了让 Cascade 更像一个统一的银行以外，这个融合式网络还帮助它降低了多个方面的成本。“我们把整体网络成本降低了 25%”，Gamboa 表示，“并且还大幅度地降低了通信成本。”利用 AVVID 的公用电话旁路功能，该银行不仅降低了营业网点之间的通话成本，还降低了很多网络外呼叫的成本。“如果一个位于 Everett 的管理人员需要致电一个位于 Bellevue 的客户，我们可以通过我们的网络将该呼叫发送到 Bellevue，再通过本地电话线路抵达客户”，他表示，“如果没有这个网络，这就会是一个长途电话。”

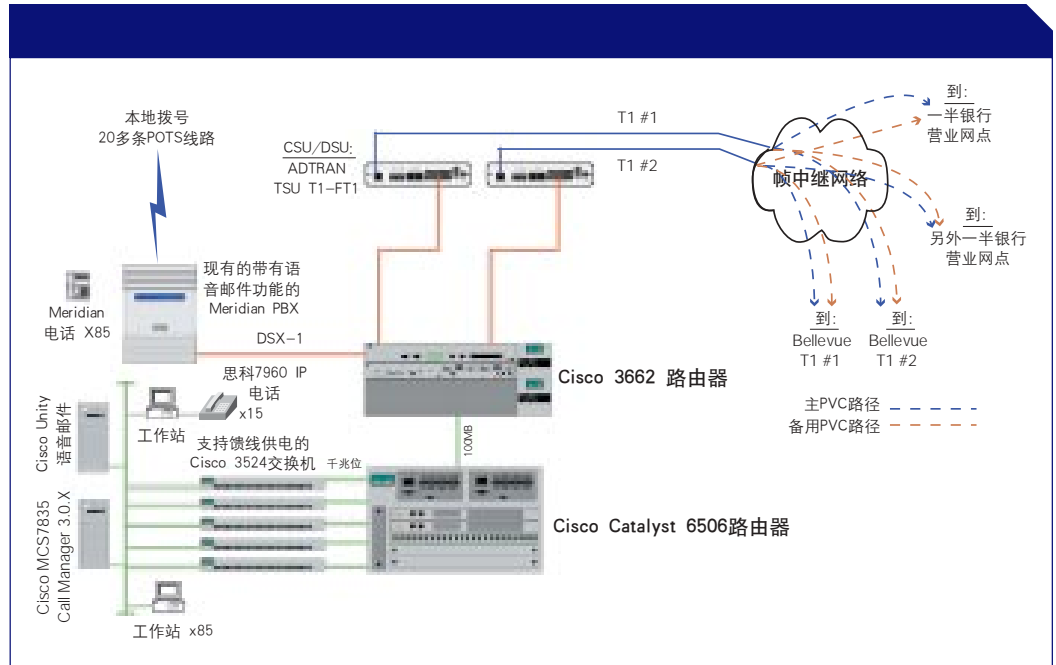
Gamboa 还强调了整个银行通过这个网络获得的效率提升。“因为现在我们在总部中部署了一个统一的系统，而不是在多个营业网点部署多个系统，我们的 IT 人员可以减少出差时间。”他表示，在所有营业网点中使用同一个电话系统也有助于提高生产率，“我们设有一个根据需要前往不同办公地点的流动出纳员。现在，因为他们不需要在每个办公地点学习新的消息系统，他们的生产率得到了大幅度的提升，而且他们在转移来自于客户的呼叫时犯错的可能性也大大减小。”

“利用这个新的网络，我们现在已经实现了高度的自动化”，Gamboa 表示，“这对我们非常重要——它也给我们的客户留下了极佳的印象。”



## 为什么选择思科?

“它是最符合我们的需求的解决方案”， Gamboa 表示，“思科是一个业界标准，因而很容易获得支持。”





## 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。