

Hansabanka parantaa ja tehostaa palveluitaan Cison IP-viestintäratkaisulla

Ratkaisu integroi, keskittää ja laajentaa Hansabankan puhepohjaisia palveluja Baltiassa

TIIVISTELMÄ

ASIAKAS:
HANSABANKA

TOIMIALA:
PANKKI- JA RAHOITUSTOIMINTA

HAASTE:

- Uuden pääkonttorin myötä järjestelmän piti mahdollistaa ihmisten asteittainen siirtyminen uuteen rakennukseen, ilman, että se häiritsee muissa toimipisteissä työskenteleviä
- Uuden rakennuksen kaapelointikulujen minimointi
- Joustavien siirtymien mahdollistaminen omia resursseja säästäen
- Järjestelmän laajennettavuus Hansabanka Groupin muihin Baltian maiden konttoreihin

RATKAISU:

- Cisco CallManager -ohjelmisto, Cisco Unity -puhepostijärjestelmä
- 800 Cisco IP-puhelinta, 100 SoftPhone -puhelinta (tietokoneelle asennettava puhelinohjelmistoa)
- Kaksi kahdennettua palvelinta, joista toinen palvelin ottaa tarvittaessa kuorman kantaakseen saumattomasti. Palvelinten välinen automaattinen replikointi
- Järjestelmä on kytketty perinteiseen puhelinverkkoon neljän puhelinyhdyskäytävän kautta

EDUT:

- Tehokkaampi viestintäjärjestelmä tekee palveluista edullisempia
- Puhepalveluiden ulkoistaminen alentaa investointeja ja tasaa kulurakennetta
- Keskitetty ja vähemmän resursseja vaativa hallinta
- Laajennettavuus ominaisuuksien ja kattavuuden osalta

Uuden pääkonttorirakennuksen myötä Hansabankalle tarjoutui mahdollisuus luoda alusta asti kokonaan uusi viestintäratkaisu. Cison IP-pohjainen viestintäratkaisu toi yhtiölle uudentyyppisen, yhden verkon ratkaisun, jossa on myös tulevaisuuden laajennusmahdollisuuksia.

– Hansabankan visio on tulla nykyaikaisen pankkitoiminnan esikuvaksi Euroopassa. Meidän mielestämme tämä vaatii korkean asiakastytyväisyyden saavuttamista, pääsyä kaikkiin tuotteisiin ja palveluihin yhdestä paikasta, itsepalvelukanavien kattavia hyödyntämismahdollisuuksia sekä tehokkaita back office -toimintoja. Visio vaatii teknologialta paljon. Ratkaisujen tulee olla joustavia, skaalautuvia, tulevaisuuden tarpeisiin vastaavia sekä omata edistykselliset tietoturvaominaisuudet, kertoo Hansabanka Latvian tietotekniikasta ja uusista tuotteista vastaava hallituksen jäsen **Girts Berzins**.

Vuonna 1991 perustettu Hansabanka on Baltian alueella toimiva rahoituslaitos. Sillä on yli 6 000 työntekijää, 278 sivukonttoria ja yli 1 000 pankkiautomaattia. Hansabankalla on myös yli miljoona Internet-asiakasta. Hansabanka on keskittämässä pääosaa Latvian toiminnostaan ja 800 työntekijäänsä uuteen pääkonttoriinsa Riikan keskustaan.

Hansabanka tarvitsi keskitettyä ja joustavaa, puhepohjaista viestintäjärjestelmää, joka kattaisi koko uuden pääkonttorin tarpeet. Sen piti olla myös yhdestä paikasta ylläpidettävä ja laajennettavissa kattamaan kaikki Latvian sivukonttorit sekä aikaa myöten kaikki Baltian alueen konttorit. Lisäksi järjestelmän tuli olla vikasietoinen, jotta verkon tai muut mahdolliset tekniset ongelmat eivät kaataisi järjestelmää.

– Haasteet olivat moninaiset. Valitun ratkaisun tuli mahdollistaa ihmisten asteittainen siirtyminen uuteen rakennukseen ilman, että se häiritsee muissa toimipisteissä työskenteleviä. Uuden rakennuksen kaapelointikulut tuli minimoida, ja siirtymisten sekä muutosten tuli tapahtua joustavasti. Ratkaisun täytyi myös olla riittävän joustava vastaamaan Hansabankan tulevaisuuden ja koko Baltian alueen tarpeisiin, sanoo Hansabankan IT-päällikkö **Martins Gatavins**.



“Halusimme parasta”

Hansabanka päätyi Internet-pohjaiseen viestintäratkaisuun (Voice over IP, VoIP) tehostaakseen viestintäjärjestelmänsä ylläpitoa, resurssien käyttöä sekä tarjotakseen loppukäyttäjille toiminnallisuutta. Tavoitteena oli yksi, integroitu ja turvallinen järjestelmä, joka hyödyntää olemassa olevaa dataverkkoa ja on avoin tulevaisuuden liiketoiminnan prosessien vaatimille kehityshankkeille. Uusi rakennus mahdollisti kokonaan uuden verkon rakentamisen.

Hansabankan Latvian pääkonttorin IP-viestintäjärjestelmä koostuu kahdesta rinnakkaisesta palvelimesta, Cisco CallManager -ohjelmistosta, 800 IP-puhelimesta ja 100 SoftPhonesta, eli tietokoneelle asennettavasta puhelinohjelmistosta. Ratkaisuun sisällytettiin myös Cisco Unity -puheviestijärjestelmä.

IP-viestintäjärjestelmän palvelimet on kahdennettu. Jos yksi palvelin pettää, toinen tukee kaikkia puhelimia. Palvelimet replikoivat automaattisesti tiedot keskenään. Järjestelmä on kytketty perinteiseen puhelinverkkoon neljän puhelinyhdyskäytävän kautta. Ne liittävät Hansabankan järjestelmän eri teleoperaattorien verkkoon varmistusominaisuuksien tuomiseksi.

Rinnakkaisten viestintäpalvelinten lisäksi sivukonttoreihin tulee SRST (Survivable Remote Site Telephony) -järjestelmä. Sen avulla konttorien toiminta jatkuu, vaikka yhteys pääkonttorin viestintäpalveluihin katkeaisikin.

- Hansabanka halusi järjestelmän, jolla on kattavat toiminnot sekä korkeat laatu- ja tietoturvastandardit. Järjestelmän tuli myös olla avoin tulevaisuuden kehitykselle ja liiketoimintavaatimuksille. Cisco on maailman johtava yhtiö IP-viestinnän alalla, ja Hansabanka halusi vain parasta, kertoo Cisco Latvian myyntipäällikkö **Vladimirs Sazonovs**.

Hansabankan IP-viestintäjärjestelmän Hansabankalle palveluna toimitti Cison Silver -kumppani Santa Monica Networks. SMN valittiin, koska sillä on Baltian kattavin kokemus Cison ratkaisuista, se toimii kaikissa kolmessa Baltian maassa ja oli Hansabankalle entuudestaan tuttu kumppani.

- Projektin suurimman haasteen muodosti tiukka toimitusaikataulu. Lisäksi puhelunauhoitusohjelmistolta vaadittiin erityisen korkeaa käytettävyyttä sekä integroitavuutta ja tietoturvaa, kertoo Santa Monica Networksin Latvian toimitusjohtaja **Ugis Berzins**.

Etuja, etuja

Cison IP-viestintäjärjestelmä tekee Hansabankan sisäisestä viestinnästä helpommin hallittavan ja kustannustehokkaamman. Asiakas saa nopeampaa ja parempaa palvelua. Hansabankalle itselleen IP-pohjainen järjestelmä mahdollisti mutkattoman siirtymisen vanhoista tiloista uusiin. Uusi järjestelmä on joustava ja helposti laajennettavissa, ja sen ylläpito onnistuu keskitetysti.

Uusi järjestelmä on ulkoistettu, ja on näin pitkällä aikavälillä kiinteä kustannuserä, ei raskas infrastruktuurisijoitus. Elinkaarikustannuksen laskelmat lupaavat hyvää, johtuen selkeästi alentuneista ylläpito- ja hallintakuluista.



Eri toimistoissa liikkuvat mobiilikäyttäjät voivat hyödyntää ”etäliikkuvuutta”. He voivat mennä toiseen toimistoon, kirjautua sisään puhelimeen ja saada oman työpöytänsä puhelinasetukset automaattisesti etäpuhelimeensa.

Cison IP-viestintäratkaisu mahdollistaa Hansabankalle tehokkaamman verkkoresurssien käytön. Hansabanka saa edut välittömästi, ja elinkaarikustannuksen (TCO) ja sijoituksen tuottoluvut (ROI) ovat ennustettavampia ja mitattavampia.

- Uudistus on tuonut paljon etuja. Parempi kulujen hallinta, kun pankin puhelinjärjestelmän ylläpito- ja hallintakulut ovat alentuneet selvästi. Palveluiden saatavuus on ensiluokkaista – IP-pohjainen järjestelmä on yhtä hyvin saatavilla kuin pankin muut tietojärjestelmät. Toimivuus on myös parempi, työteho kasvaa tehokkaamman viestinnän ja sovellus-integraation myötä, Hansabankan Gatavins sanoo.

Tulevaisuuden alku

Tämän hetken IP-pohjaisten viestintäpalveluiden hyödyntäminen on pohja tulevaisuuden kehityshankkeille työtehon, sisäisten prosessien optimoinnin, asiakaspalvelun ja asiakastyytyväisyyden parantamiseksi.

Seuraavassa vaiheessa järjestelmään tuodaan uusia palveluita ja ominaisuuksia, kuten puhe- ja sähköpostin integraatio (unified messaging), älykäs puhelunohjaus ja henkilökohtaiset puhpalvelut. Sen jälkeen Latvian sivukonttorit ja kaikki Baltian maat tulevat uuden järjestelmän piiriin. Yhteistyö Cison Systemsin ja Santa Monica Networksin kanssa laajenee myös kattamaan muita verkkoratkaisun osia, kuten esimerkiksi tietoturvan, reitityksen sekä verkon hallinnan.

Lisätietoja:

Cisco Systems Latvia
Myyntipäällikkö Vladimirs Sazonovs
puh. +371 703 5228
vladimirs.sazonovs@cisco.com

Cisco Systems Finland Oy
Myyntijohtaja Esko Horn
puh. 0204 7061
esko.horn@cisco.com