



Studiu de caz - UniCredit Romania

UniCredit România obține un control centralizat asupra comunicațiilor de voce și eficientizează activitățile angajaților prin implementarea soluției Cisco Unified Communications

Rezumat

Client: UniCredit România
Domeniu: Servicii financiare
Țara: România
Număr de angajați: 920

Obiective:

- Reducerea costurilor ridicate ale apelurilor interne între sucursale și sediul central al companiei
- Centralizarea controlului gestionării sistemului de telefonie și îmbunătățirea vizibilității apelurilor
- Realizarea de economie de timp și eficientizarea activităților celor 920 de angajați ai companiei

Soluții de rețea

- Un sistem de comunicații integrat la nivel național, bazat pe telefonie IP
- Soluția Cisco Unified CallManager Express și telefoane IP implementate în 16 sucursale noi
- Implementarea soluțiilor Cisco Unified CallManager și Unified Contact Centre în noul sediu central al companiei

Rezultate:

- Reducerea costurilor operaționale cu 20 – 25%, atât în sucursale, cât și în sediul central al companiei
- Comunicații consecvente și eficiență de afaceri îmbunătățită prin utilizarea telefoanelor IP
- Lansarea mai rapidă a sucursalelor noi și servicii îmbunătățite pentru clienți

Obiectivele de afaceri

UniCredit România este deținută în proporție de 99,94% de grupul italian UniCredit Group, unul dintre cei mai dinamici noi jucători în domeniul bancar din Europa. Grupul este recunoscut ca unul dintre principalii furnizori de servicii financiare în Italia, în Germania și în Austria și deține deja un avantaj foarte solid în Europa Centrală și de Est. Din punctul de vedere al veniturilor, al activelor nete și al rețelei de sucursale, Grupul UniCredit depășește de mai mult de două ori ca dimensiune cel de-al doilea jucător din regiune.

UniCredit România și-a început activitatea în 2003, când Grupul UniCredit a achiziționat o mică bancă locală, și s-a extins prin creștere organică la o rețea de 50 de sucursale. Ca urmare a recente fuziuni a grupului UniCredit cu HVB Group, UniCredit România este în proces de fuziune cu HVB Țiriac Bank, al patrulea mare jucător din sistemul bancar românesc. Noua entitate care se va forma în urma acestei fuziuni va ocupa o poziție puternică pe piața internă și va opera prin intermediul unei rețele de peste 140 de sucursale până la sfârșitul anului 2007.

Prima fază a efortului de extindere la nivel național a UniCredit România a însemnat că banca trebuia să aibă capacitatea de a deschide rapid sucursale noi și de a le integra ușor în rețeaua existentă. Reducerea duratelor de deschidere a noilor sucursale era un obiectiv cheie, care implica, de asemenea, comunicații de voce flexibile, integrate la nivel național și resurse partajate pentru gestionarea și întreținerea sistemului.

De asemenea, compania trebuia să controleze costurile de telefonie ridicate. Acest obiectiv se aplica în egală măsură celor 34 de sucursale inițiale și celor 16 sucursale nou adăugate – deși, pe termen scurt, s-a dovedit că elementele componente necesită abordări diferite. Chestiunea costurilor a inclus însă și fostul sediu central din București, și, deasemenea, mutarea într-un sediu nou, care funcționează în capitală de la începutul anului 2006.

Proiectul a necesitat o abordare etapizată. În timp ce UniCredit România a decis să introducă noul tip de telefonie bazat pe protocoale IP în toate sucursalele sale în scopul reducerii costurilor cu apelurile interurbane, urmărind astfel reducerea costurilor și îmbunătățirea eficienței personalului, sucursalele mai vechi erau dotate cu echipamente PBX tradiționale și echipamente de switching non-Cisco care nu au trebuit modernizate imediat. În sucursalele noi, banca a optat direct pentru adoptarea noilor standarde privind eficiența personalului, optând pentru apeluri de voce mai rapide și mai ușoare prin intermediul unor conexiuni mai rapide și a unei liste unice de contacte.

Studiu de caz - UniCredit Romania

„Economisim 20-25% din costurile operaționale aferente comunicațiilor între sucursale și aproximativ în aceeași măsură reducem din costurile apelurilor telefonice între sediul central și sucursale. Principala noastră problemă o constituiau costurile pentru telefonie, însă, datorită Cisco, avem acum posibilitatea să urmărim costurile apelurilor telefonice la nivelul sucursalelor și să gestionăm mai eficient toate costurile.”

Bogdan-Mihai Zamfir
Telecommunications and Security
Officer UniCredit Romania

„Când doream să conectăm un angajat nou la un mediu de lucru bazat pe partajarea resurselor, era necesar să apelăm la serviciile unui furnizor extern. Acum, avem toate informațiile la îndemână și este ușor să facem acest lucru în rețeaua internă. Durează aproximativ un sfert de oră.”

Bogdan-Mihai Zamfir
Telecommunications and Security
Officer UniCredit Romania

Soluții de rețea

În România, Cisco este de mult principalul jucător de pe piață în furnizarea de routere în sectorul serviciilor financiare. Se presupune că Cisco acoperă în proporție de aproape 100% piața de routing din acest sector de activitate.

Chiar dacă duratele de lansare mai mici și reducerea costurilor erau obiectivele-cheie ale băncii, acestea nu erau singurele priorități. „Eram nevoiți să contactăm furnizorul extern și să îi solicităm sprijinul pentru monitorizarea serviciilor de telefonie. Pentru rezolvarea unei astfel de probleme, se pierdea mult timp. Am dorit să centralizăm sistemul, astfel încât să poată fi gestionat și monitorizat de către personalul nostru.” (Bogdan-Mihai Zamfir, Telecommunications and Security Senior Officer, UniCredit Romania).

Toți acești trei factori au condus la sistemul Cisco Unified Communications ca răspuns la cerințele de afaceri ale companiei. Cea mai rapidă și cea mai puțin costisitoare soluție pentru atingerea obiectivelor băncii, în sucursalele provenite din achiziție, a fost reprezentată de lansarea, în primă instanță, a telefoniei IP pe bază de routere individuale. Rezultatul s-a concretizat în crearea unui mediu IP mixt, care utilizează routere Cisco ca gateway-uri de voce împreună cu echipamente PBX și switch-uri non-Cisco. Astfel, compania a avut posibilitatea folosirii rapide a avantajelor incontestabile ale echipamentelor adaptabile și robuste Cisco – protejând în același timp investițiile în echipamentele tradiționale, până în momentul în care va fi posibilă modernizarea lor.

Comparativ, în sucursalele noi a fost mult mai adecvată adoptarea directă a unei soluții Cisco complete. Integratorul de sistem al UniCredit, partenerul cu certificare Cisco Gold – Datanet Systems, a colaborat îndeaproape cu banca și cu Cisco pentru a crea un kit de instrumente flexibil, pentru toate sucursalele noi. Datanet Systems a proiectat și a implementat soluția, inclusiv calitatea serviciilor (Quality of Service - QoS) în rețeaua de tip WAN necesară pentru susținerea traficului în timp real în întreaga rețea. O provocare cheie a fost integrarea infrastructurii de telefonie tradițională PBX, din unele sucursale, cu noul tip de telefonie pe bază de protocoale IP și cu serverele de fax bazate pe IP, pentru asigurarea comunicațiilor neîntrerupte, la toate nivelurile și pentru toți angajații băncii, indiferent dacă sunt conectați la telefoane IP noi sau la echipamente de tip TDM PBX.

Soluția a avut la bază o configurație standardizată de routere cu servicii integrate Cisco (ISR) și switch-uri Cisco Catalyst, cu sistemul Cisco Unified CallManager Express implementat individual în fiecare sucursală pe măsură ce devenea operațională. Acest lucru a adus băncii beneficiile imediate ale soluției de telefonie Cisco Unified IP, oferind control complet asupra apelurilor și îmbunătățirea productivității utilizatorilor, facilitând adăugarea, schimbarea sau mutarea utilizatorilor – precum și capacitatea de integrare în viitor a altor servicii în rețea prin intermediul routerelor cu servicii integrate.

Inițial, banca a luat în considerare o soluție de telefonie „mixtă” IP la sediul său central, prin extinderea mai vechiului sistem PBX. Pentru

„Eram nevoiți să contactăm furnizorul extern și să îi solicităm sprijinul pentru monitorizarea serviciilor de telefonie. Pentru rezolvarea unei astfel de probleme se pierdea mult timp. Am dorit să centralizăm sistemul, astfel încât să poată fi gestionat și monitorizat de către personalul nostru.”

Bogdan-Mihai Zamfir
Telecommunications and Security
Officer UniCredit Romania

a profita la maximum de capabilitățile IP extinse în toate sucursalele sale, UniCredit Romania a conștientizat faptul că instalarea soluției Cisco Unified CallManager cu Cisco Unified Contact Centre în sediul său central va oferi o monitorizare și un control mai bun al costurilor de telefonie. Întrucât această soluție include cinci licențe de distribuție automată a apelurilor (ACD), banca a avut, de asemenea, posibilitatea să lanseze un mic centru de contact care vine în sprijinul clienților de Internet banking. Soluția Cisco Unified CallManager s-a transferat apoi ușor în noul sediu al băncii.

Rezultatele proiectului

Traectoria de dezvoltare rapidă a UniCredit Romania a fost susținută de implementarea cu succes a soluției Cisco Unified Communications, ceea ce a oferit valoare băncii. Această soluție reduce durata de deschidere a sucursalelor noi și furnizează flexibilitate mai mare de funcționare în rețea, gestionarea centralizată a sistemului permițând adaptarea mai bună a sistemului de comunicații al băncii la obiectivele sale comunicaționale și de afaceri.

Dezvoltarea rapidă a structurii de personal – importantă mai ales într-o perioadă de extindere – constituie un beneficiu evident. „Când doream să conectăm un angajat nou la un mediu de lucru bazat pe partajarea resurselor, era necesar să apelăm la serviciile unui furnizor extern. Acum, avem toate informațiile la îndemână și este ușor să facem acest lucru în rețeaua internă. Durează aproximativ un sfert de oră.” (Bogdan-Mihai Zamfir, Telecommunications and Security Senior Officer, UniCredit Romania)

Îmbunătățirea comunicațiilor între sucursale a contribuit la îmbunătățirea serviciilor oferite de bancă clienților proprii. Prin susținerea angajamentului băncii de a pune la dispoziția fiecărui client întregul său portofoliu de produse și servicii, în orice sucursală, indiferent de sucursala în care există contul principal al clientului respectiv, soluția Cisco contribuie la asigurarea satisfacției clienților și la fidelizarea acestora, în condițiile unei concurențe din ce în ce mai puternice între bănci.

Această soluție de comunicare a pus capăt unui sistem de numerotare greoi și complex pentru sucursalele, întrucât telefonia IP Cisco permite accesul la un director (listă de contacte) comun, centralizat. Această caracteristică asigură timp de conexiune mai mici între sucursale și sediul central al companiei, contribuind astfel la îmbunătățirea eficienței angajaților UniCredit România.

Soluția Cisco a reprezentat, de asemenea, o rezolvare de succes a problemei costurilor mari de telefonie ale băncii. Apelurile interne între sucursale sau între sediul central și sucursale se efectuează prin rețeaua IP, neexistând astfel costuri pentru transferul prin rețele externe. Chiar și soluția temporară mixtă, care utilizează echipamente PABX tradiționale, realizează economii.

„Economisim 20-25% din costurile operaționale aferente comunicațiilor între sucursale și aproximativ în aceeași măsură reducem din costurile apelurilor telefonice între sediul central și

Studiu de caz - UniCredit Romania

sucursale. Principala noastră problemă era reprezentată de costurile de telefonie, dar datorită Cisco, avem acum posibilitatea să urmărim costurile apelurilor telefonice în sucursale și să ne gestionăm mai eficient toate costurile.” (Bogdan-Mihai Zamfir, Telecommunications and Security Senior Officer, UniCredit Romania)

Pașii următori

În Europa și la nivel global, Grupul UniCredit fuzionează cu Grupul HVB. Integrarea serviciilor de date ale UniCredit România cu platforma de telefonie pe bază de protocoale IP Cisco Unified Communications așteaptă acum deciziile privind combinarea optimă a celor două sisteme în fiecare țară. În cadrul planului global de fuziune, entitatea care se va forma prin fuzionarea UniCredit România cu HVB Țiriac Bank va dispune de o rețea de peste 140 sucursale, care vor funcționa sub numele UniCredit Țiriac Bank. În fiecare țară se lucrează la calendarul strategiei de armonizare a modelelor de business și de integrare a sistemelor de operare, adaptându-se acest proces la condițiile locale. Deoarece echipamentele Cisco se utilizează deja la nivel global în cadrul Grupului, se exploatează posibilitățile de creare a unei platforme de rețea compacte, capabilă să suporte o gamă variată de servicii de date și de comunicații de voce.

Informații suplimentare

Pentru informații suplimentare despre Cisco Unified CallManager, vizitați:

<http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/index.html>

Pentru informații suplimentare despre Cisco Unified CallManager Express, vizitați:

<http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps4625/index.html>

Comunicatul de presă:

http://newsroom.cisco.com/dlls/partners/news/2006/pr_prod_04-04.html

Lista de produse

Routing și switching

- Routeri cu servicii integrate Cisco 2821
- Comutatoare Cisco Catalyst 3560

Comunicații de voce și IP

- Cisco Unified CallManager Express (sucursale)
- Cisco Unified CallManager (sediul central)
- Telefoane IP Cisco Unified 7960, 7940 și 7912



Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
SUA
www.cisco.com
Tel.: 408 520-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: +408527-0833

Asia-Pacific Headquarters

Cisco Systems, Inc.
163 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
Tel.: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

European Headquarters:

Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-13
1101 CH Amsterdam
Olanda
www.cisco.nl
Tel.: +31 0 800 020 0791
Fax: +31 0 20 357 1100

Cisco Systems has more than 200 offices in the following countries and regions. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the **Cisco Web site at www.cisco.com/go/offices**

Copyright © 2006 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. CCSP, CCVP, the Cisco logo and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified InternetworkExpert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, FastStep, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, IQ Expertise, the IQ logo, IQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0609R)