

«АЛЬФА-БАНК ЭКСПРЕСС»: ОТДЕЛЕНИЯ РОЗНИЧНЫХ ПРОДАЖ БУДУЩЕГО

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ

СПРАВКА О КОМПАНИИ

- Альфа-Банк, основанный в 1990 году, является высокотехнологичным универсальным банком, предоставляющим полный комплекс услуг корпоративным и частным клиентам. В Альфа-Банке обслуживается около 70 тыс. корпоративных клиентов и более 1,1 млн физических лиц
- В 2003 году Альфа-Банк представил новый стандарт работы с частными клиентами и компаниями малого бизнеса – «Альфа-Банк Экспресс». В этом проекте сосредоточены все самые значимые достижения мировой практики предоставления финансовых услуг розничным клиентам

БИЗНЕС-ЦЕЛИ

- Высокое качество и доступность предоставляемых услуг
- Привлечение новых и, по возможности, обеспечение лояльности уже имеющихся клиентов банка
- Контролируемая стоимость и сроки внедрения ИТ-решения

РЕАЛИЗАЦИЯ

- В отделениях розничных продаж организуется эффективная и надежная мультисервисная сеть для передачи голоса и данных, управление которой ведется из центрального офиса компании

Предыстория проекта

В 2001 году в банке было принято решение о внедрении IP-телефонии, в соответствии с которым центральный офис Альфа-Банка был оснащен несколькими сотнями IP-телефонов производства Cisco.

В процессе модернизации существовавшей на тот момент сетевой инфраструктуры были заложены основы для внедрения IP-телефонии во всех отделениях и филиалах банка.

Организация мультисервисной сети передачи голоса и данных для отделений розничных продаж «Альфа-Банк Экспресс» на базе оборудования Cisco Systems

Описание проблемы

Концепция развития «Альфа-Банк Экспресс» подразумевала кардинальное изменение бизнес-процессов, это относилось как к качеству и перечню оказываемых банком услуг, так и к поддержке этих изменений со стороны ИТ в условиях резко возрастающей нагрузки на всю информационную инфраструктуру банка.

Централизация большинства информационных систем банка и необходимость работы с ними в режиме on-line потребовали пересмотра подходов в построении сетевой, телекоммуникационной и телефонной инфраструктуры, особенно в части, объединяющей отделения банка и центральный офис.

Цели и требования к решению

Перед выводимым на рынок проектом «Альфа-Банк Экспресс» были поставлены следующие цели:

- высокое качество и доступность предоставляемых банком услуг;
- привлечение новых и, по возможности, обеспечение лояльности уже имеющихся клиентов банка;
- контролируемая стоимость и сроки внедрения ИТ-решения.

Для достижения этих целей потребовалось создание современной и мощной информационной инфраструктуры банка. Из-за территориальной распределенности отделений банка особенно важным явилось создание надежных и скоростных каналов, связывающих все отделения и филиалы банка в единое информационное пространство. Новая отказоустойчивая и универсальная телекоммуникационная сеть отделений банка сделала возможным централизованную обработку и хранение данных информационной системы, а также обеспечила создание единой системы корпоративной IP-телефонии.

«Рост никогда не был для нашего Банка самоцелью, а сейчас в особенности. Ближайшая цель — повышение качества услуг. И новые технологии — средство ее достижения. Тестирование IP-телефонии в Центральном офисе оказалось вполне успешным. Технология доказала свою экономическую эффективность, поэтому банк намерен перевести на IP-протокол все филиалы Московского региона. На сегодняшний день наша задача обучить персонал пользоваться новым современным оборудованием, освоить новейшие технологии, которые неизменно входят в нашу жизнь, как когда-то мы все учились работать на персональном компьютере».

Сергей Меднов, СIO Альфа-Банк

«Мы безусловно рады тому, что Альфа-банк, один из признанных лидеров розничного банковского бизнеса в России, выбрал IP технологии Cisco Systems в качестве телекоммуникационной платформы для реализации своей программы по построению отделений нового образца. Особенно ценным для нас является тот факт, что неотъемлемой частью этой платформы стала система телефонной связи (Cisco IP Telephony), что обеспечило экономическую эффективность для решения в целом и дало возможность для бизнеса пользоваться не только стандартными функциями телефонной связи, но и широким набором услуг конвергентной информационной среды.»

Роберт Эйджи,
вице-президент Cisco Systems России и странах СНГ

«С Альфа-Банком сотрудничество продолжается не первый год – “КРОК” поэтапно решает задачи, которые банк ставит перед компанией. Осуществленная нашими специалистами ранее комплексная модернизация сетевой инфраструктуры центрального офиса банка позволила внедрить IP-телефонию для “Альфа-Банк Экспресс” с минимальными затратами. На сегодняшний день этому проекту исполнилось уже два года – прошедшее время показало его жизнеспособность и, более того, его высокую эффективность. Решение полностью окупилось, в настоящее время идет проработка развития этой концепции для региональной сети банка.»

Дмитрий Васильев,
заместитель генерального директора компании «КРОК»

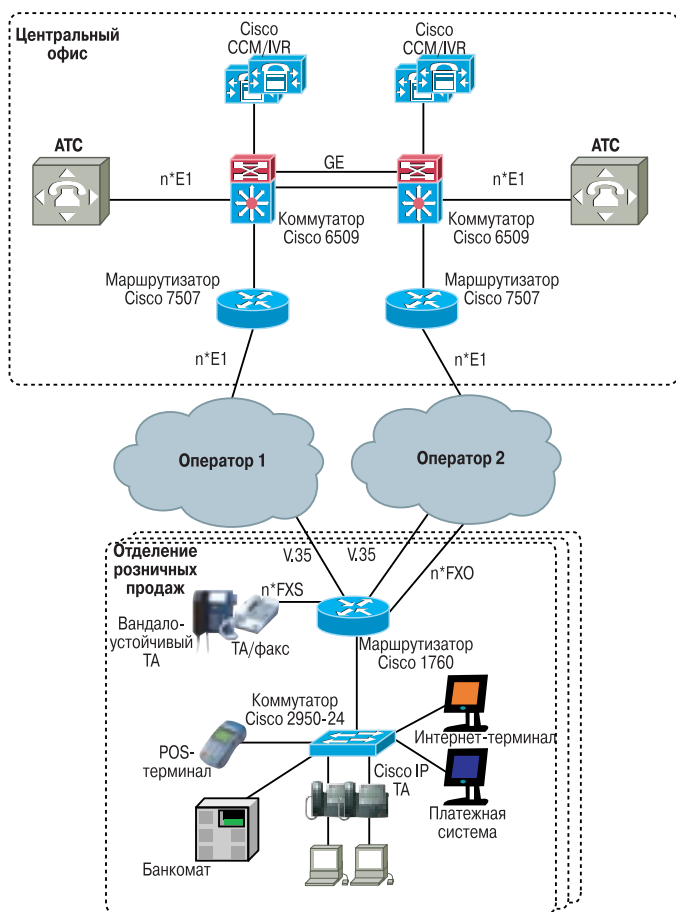


Схема организации мультисервисной сети отделений розничных продаж (ОРП) «Альфа-Банк Экспресс»

В начале старта проекта «Альфа-Банк Экспресс» сотрудниками банка совместно с компанией Accenture была разработана концепция развертывания сети отделений банка.

С целью снижения стоимости владения инфраструктурой, повышения ее доступности, а также с учетом накопленного опыта были выбраны решения на базе оборудования и продуктов Cisco Systems.

По результатам проведенного тендера, разработкой и внедрением системы IP-телефонии для отделений «Альфа-Банк Экспресс» занималась компания «КРОК», один из ведущих системных интеграторов России, получивший по итогам 2004 года статус Лучшего «Золотого партнера» Cisco в России и странах СНГ.

Основной целью в части телекоммуникационных работ по проекту «Альфа-Банк Экспресс» была реализация решения, отвечающего следующим критериям:

- централизованная обработка телефонных вызовов и управление всеми территориально распределенными телефонными аппаратами с одной телефонной станции;
- доставка звонков клиентов из отделений в контакт-центр, находящийся в центральном офисе;
- единые каналы связи для передачи данных и голоса с целью их оптимального использования и снижения операционных расходов;
- надежность системы и гарантированное время устранения неисправностей;
- поддержка широкого диапазона оказываемых сетевых услуг и их постоянная доступность;
- масштабируемость, управляемость и прозрачность телекоммуникационной инфраструктуры.

Кроме этого перед компанией «КРОК» была поставлена задача унификации решения с точки зрения используемого оборудования. В каждом отделении банка должны использоваться маршрутизаторы, коммутаторы, IP-телефоны единого образца.

Сотрудники «КРОК» также должны были отработать процедуру быстрого развертывания коммуникационной системы отделений. При этом заказчик выдвинул требование минимизации цены комплекта оборудования, используемого для оснащения каждого из отделений «Альфа-Банк Экспресс».

Описание решения

Одна из первых задач, стоявшая перед сотрудниками «КРОК» при разработке проекта для отделений «Альфа-Банк Экспресс», – это организация сервиса передачи данных. Было принято типовое решение: нужны маршрутизатор, подключаемый к двум каналам доступа (получаемым от разных сервис-провайдеров в целях обеспечения надежности) и коммутатор Ethernet для подключения интернет-терминалов и рабочих станций сотрудников отделения. В качестве оборудования были выбраны продукты компании Cisco Systems: экономичные маршрутизатор Cisco 1760-V и коммутатор Catalyst 2950-24 с 24 портами 10/100 Ethernet.

Вторая важная часть проекта – сервис передачи голоса. При выборе окончательной архитектуры решения рассматривались три варианта:

1. Установка в каждом отделении своей УАТС с подключением ее к телефонной сети общего пользования (ТФОП). Но в этом случае было бы сложно обеспечить единый план нумерации – УАТС каждого отделения подключается к ближайшему городскому узлу связи,

а значит, отделениям выделяются абсолютно разные телефонные номера. Но это решение не соответствует основной цели телекоммуникационной части проекта.

2. Установка в каждом отделении своей УАТС с подключением ее не к ТФОП, а через плату – IP-шлюз к маршрутизатору. В этом случае весь телефонный трафик на месте упаковывается в IP-пакеты и передается до центрального офиса банка по сетям передачи данных.
3. Отказ от установки в отделениях УАТС и использование IP-телефонов, подключаемых к ЛВС Ethernet. В этом варианте управление телефонными вызовами осуществляется IP-телефонной станцией Cisco CallManager, уже установленной в сети центрального офиса.

Как показали расчеты, третий вариант оказался экономически значительно выгоднее второго, что и определило его выбор. Таким образом, для реализации сервиса передачи голоса было достаточно дополнительно к оборудованию, решающему задачу обеспечения сервиса передачи данных (маршрутизатор Cisco 1760-V и коммутатор Catalyst 2950-24), установить IP-телефоны Cisco 7940.

Надо заметить, что использованное решение в проекте «Альфа-Банк Экспресс» является типовым при развертывании сетей корпоративной IP-телефонии Cisco и может быть использовано в решении аналогичных задач для любой компании, содержащей сеть филиалов. Для филиалов со штатом до 30 сотрудников (к примеру, в отделениях «Альфа-Банк Экспресс» – 6–8 сотрудников) экономическая эффективность подтверждается уже на этапе первоначальных инвестиций. Если штат филиала выше, то в расчетах экономической эффективности необходимо также учитывать стоимость совокупного владения системой, а также не вычисляемую точно прибыль от повышения производительности труда сотрудников и лояльности клиентов.

Ключевой фактор: НАДЕЖНОСТЬ

Одной из самых важных характеристик ИТ-проекта для финансовых структур является надежность. Помимо дублирования каналов подключения филиалов «Альфа-Банк Экспресс», высокую степень отказоустойчивости гарантирует и техническое решение в центральном офисе банка. Здесь расположен кластер IP-телефонной станции Cisco CallManager, построенный на двух серверах, разнесенный по двум разным зданиям, что обеспечивает бесперебойную работу системы даже в случае пожара или катастрофы. Кроме того, подключение к городской телефонной сети также осуществляется несколькими потоками в разных зданиях и от разных сервис-провайдеров.

При разработке ИТ-решения для «Альфа-Банк Экспресс» в вопросе обеспечения надежности сотрудники «КРОК» придерживались выработанной стратегии, гарантирующей, что даже в случае серьезной аварии максимально допустимое время простоя не превысит четырех часов. В случае возникновения какой-либо серьезной проблемы, требующей замены аппаратного обеспечения, предусмотрено взаимодействие двух компаний, предоставляющих Альфа-Банку услуги по технической поддержке. Это компания сервис-провайдер, которая ремонтирует канал связи в случае неисправности; и компания «КРОК», предоставляющая круглосуточный ежедневный сервис технической поддержки. При возникновении неполадок в системе в отделение выезжает курьер со стандартным комплектом оборудования и высококвалифицированный инженер центральной службы поддержки «КРОК».

Столь оперативное реагирование обговаривается в соответствующем сервисном контракте. Альфа-Банк использует подобный подход к технической поддержке не только для своих отделений «Альфа-Банк Экспресс», но и для всей сетевой инфраструктуры.

Надежность решения как нельзя лучше демонстрирует возникшая недавно внештатная ситуация, когда IP-телефония стала единственно действенным способом связи. Во время аварии на узле одного из крупных московских телефонных операторов часть отделений Альфа-Банка (те, которые используют традиционный телефонный сервис) осталась без связи. Однако специалисты банка смогли максимально оперативно, всего за несколько часов, доставить в эти отделения IP-телефоны, подключить их и через имеющиеся каналы передачи данных наладить телефонную связь.

«Как ни странно и, на первый взгляд, ни парадоксально это звучит, но при развитии сетевой инфраструктуры современного банка требуется постоянно снижать затраты на ее построение и содержание при одновременном повышении уровня доступности, пропускной способности и качества предоставляемых сервисов. На самом деле это возможно при правильном выборе технических решений и партнеров, которые их реализуют. Если Вы не будете первыми при выборе самых эффективных решений, то тот, кто это сделает до Вас, получит конкурентные преимущества».

Владимир Дергачев,
начальник Управления
инфраструктуры ИТ ОАО «Альфа-Банк»

«Одной из наиболее ярких идей проекта стало внедрение системы, которая реализует современную концепцию “Branch of the future” – “Отделение будущего”. Разработанная система позволяет клиенту самостоятельно и круглосуточно проводить все операции с собственным счетом, как подключившись через Интернет, так и в самом отделении банка при помощи терминала.

В целях увеличения лояльности клиентов банка – небольшие отделения “Альфа-Банк Экспресс”, в которых 24 часа в сутки возможно получить доступ к банковским услугам и получить помощь через контакт-центр, строятся территориально как можно более широко, т. е. как можно ближе к заказчику. При этом для увеличения эффективности работы сотрудников отделений используются современные IP-средства связи.

В реализации концепции “Отделения будущего” и для банка, и для клиентов особенно важным являются предусмотренные эффективные механизмы защиты как самого отделения, так и целостности счетов клиентов».

Олег Беспалов, технический директор
департамента телекоммуникаций компании КРОК

Справка о компании «Альфа-Банк»

Альфа-Банк (<http://www.alfabank.ru>) был основан в 1990 году. В настоящее время Альфа-Банк является высокотехнологичным универсальным банком, предоставляющим полный комплекс услуг корпоративным и частным клиентам.

В Альфа-Банке обслуживается около 70 тыс. корпоративных клиентов и более 1,1 млн физических лиц. В Москве, регионах России и за рубежом открыто более 110 отделений и филиалов банка, в том числе дочерние банки на Украине, в Казахстане и Нидерландах, а также в Башкортостане и Татарстане. Представительства банка действуют в Великобритании и США.

Одно из стратегических направлений деятельности Альфа-Банка – розничный бизнес. В 2003 году Альфа-Банк представил новый стандарт работы с частными клиентами и компаниями малого бизнеса – «Альфа-Банк Экспресс». В этом проекте сосредоточены все самые значимые достижения мировой практики предоставления финансовых услуг розничным клиентам. Уникальность проекта заключается в том, чтобы продавать не отдельные банковские продукты, а целый комплекс современных продуктов и услуг. В отличие от большинства российских банков, «Альфа-Банк Экспресс» предоставляет услуги, не привязанные к конкретному отделению, — в любом отделении клиенту доступен полный набор продуктов и услуг банка, независимо от того, в каком отделении клиент был зарегистрирован изначально, причем все основные операции выполняются в режиме реального времени.

Сегодня в Москве открыто 27 отделений «Альфа-Банк Экспресс».

К наиболее значимым IT-проектам, реализованным Альфа-Банком в области розничного бизнеса за последнее время, можно отнести:

- внедрение АБС Equation британской компании Misys;
- создание интегрированной инфраструктуры на основе решений компании Cisco Systems, объединившей все московские отделения «Альфа-Банк Экспресс»;
- разработку и реализацию концепции «Отделения будущего», все коммуникации которого (телефония и обмен данными) основаны исключительно на IP-технологиях.

Информация о компании Cisco Systems

Cisco Systems, Inc. (NASDAQ: CSCO) – мировой лидер в области сетевых технологий для Интернет. В 2004 году компания отметила двадцатилетие своей деятельности, неотъемлемыми атрибутами которой является техническое новаторство, передовые позиции в отрасли и социальная ответственность.

Информацию о решениях, технологиях и деятельности компании Вы можете найти на www.cisco.ru и www.cisco.com.

Названия *Cisco* и *Cisco Systems*, а также логотип *Cisco Systems* являются зарегистрированными товарными знаками корпорации Cisco Systems, Inc. и/или ее филиалов в США и некоторых других странах. Все остальные товарные знаки, упоминаемые в настоящем документе, являются собственностью их владельцев. Использование слова «партнер» в документе не подразумевает партнерских взаимоотношений между Cisco и любой другой компанией. Этот документ является открытой информацией Cisco.

Информация о компании «КРОК»

Компания «КРОК» (www.croc.ru) – российский лидер в области создания и поддержки ИТ-инфраструктур, №1 на российском рынке ИТ-услуг (отчеты IDC 2001, 2002, 2003). «КРОК» специализируется на создании корпоративных информационных систем и разработке прикладных бизнес-приложений, построении систем обработки и хранения данных, телекоммуникационных систем и корпоративных систем голосовой связи, автоматизированных инженерных систем, оказании услуг ИТ-аутсорсинга. По итогам 2004 года компания «КРОК» стала Лучшим «Золотым партнером» Cisco в России и на территории стран СНГ.

Информацию и новости от компании «КРОК» вы можете найти в Интернет по адресу: <http://www.croc.ru>.



Cisco Systems
Россия, 115054 МОСКВА
бизнес центр «Риверсайд Тауерс»
Космодамианская наб., 52
стр. 1, этаж 4
Тел.: +7 (095) 961 14 10
Факс: +7 (095) 961 14 60
Internet: www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco Systems
Казахстан, 480099 Алматы
бизнес центр «Самал 2»
Ул. О. Жолдасбекова, 97
блок А2, этаж 14
Тел.: +7 (3272) 58 46 58
Факс: +7 (3272) 58 46 60
Internet: www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco Systems
Украина, 252004 Киев
бизнес центр «Горайзон Тауерс»
Ул. Шовковична, 42-44, этаж 9
Тел.: +7 (38044) 490 36 00
Факс: +7 (38044) 490 56 66
Internet: www.cisco.ua
www.cisco.com

Cisco Systems has more than 200 offices in the following countries. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the **Cisco Connection Online Web site at <http://www.cisco.com>.**
[//www.cisco.ru](http://www.cisco.ru).

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Canada • Chile • China (PRC) • Colombia • Costa Rica • Czech Republic • Denmark
England • Finland • France • Germany • Greece • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxembourg • Malaysia
Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Russia • Saudi Arabia • Scotland • Singapore
South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan, ROC • Thailand • Turkey • United Arab Emirates • United States • Venezuela