

БИНБАНК внедрил унифицированные коммуникации

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ

СПРАВКА О КОМПАНИИ

БИНБАНК – активно развивающийся коммерческий банк с широкой сетью продаж в регионах Российской Федерации.

БИНБАНК стремится занимать лидирующие позиции на финансовом рынке страны, предоставляя современные и качественные финансовые услуги корпоративным и частным клиентам, способствующие всестороннему развитию бизнеса, повышению благосостояния клиентов и росту доходов акционеров.

Развитие взаимовыгодных партнерских отношений с клиентами – основа устойчивого развития БИНБАНКа.

www.binbank.ru

Предыстория проекта



«Начиная с момента своего создания БИНБАНК год от года неуклонно и последовательно шел к достижению изначально поставленной цели – построению универсального финансового института. На протяжении всей своей деятельности наш банк динамично развивался, опираясь на создание широкой сети продаж, расширение продуктового ряда для корпоративных и частных клиентов, внедрение передовых банковских технологий и создание эффективной системы управления».

Сергей Загарский,
начальник управления инфраструктуры ИТ БИНБАНКа

С активным развитием деятельности банка постепенно увеличивалось количество сотрудников и офисных зданий. Сейчас только в московском регионе насчитывается около 20 офисов. Но для эффективной организации бизнес-процессов и дальнейшего развития необходимо иметь не только четко спланированную стратегию, но и надежную информационную инфраструктуру.

Существующая сеть со временем устарела и перестала в достаточной мере обеспечивать сбор и обмен информацией между офисами в кратчайшие сроки, что существенно влияло на рабочий процесс. Требовались большие затраты времени и средств для того, чтобы подключить к общей инфраструктуре новый офис и настроить телефонные номера. В результате приходилось поддерживать и обслуживать 10 разных типов телефонных станций. Кроме того, сотрудники пользовались устаревшими телефонными аппаратами.

«Раньше на подключение и переключение нового абонента требовалось около 40 минут, не было собственной биллинговой системы, которая могла бы контролировать междугороднюю связь. А при открытии нового офиса необходимо было разворачивать новую отдельную АТС: новая точка – новая АТС, – на что требовались дополнительные финансовые затраты».

Сергей Загарский,
начальник управления инфраструктуры ИТ БИНБАНКа

Руководство департамента ИТ банка приняло решение о замене старой инфраструктуры.

Цели и задачи проекта

- Построить корпоративную мультисервисную сеть для передачи голоса и данных, которая должна обладать свойствами масштабируемости и позволит расширять сетевое пространство с увеличением количества офисных зданий.
- Построить внутреннюю биллинговую систему для учета расходов за междугороднюю и международную связь.
- Минимизировать расходы на администрирование сети.
- Построить современную систему телефонной связи.

«Мы решили полностью отказаться от старого решения и построить новое, современное, которое отвечает нашим бизнес-задачам. Для этого мы выбрали платформу на оборудовании Cisco. Данное решение обладает очень важным свойством – это гибкость. Кроме того, отпадает необходимость содержать две разные сети: телефонную и сеть передачи данных».

Сергей Загарский,
начальник управления инфраструктуры ИТ БИНБАНКа

В результате проделанной работы построена единая телекоммуникационная инфраструктура на базе корпоративной сети. Сократилось время на организацию новых рабочих мест, теперь переезд сотрудника возможен без участия отдела ИТ и затрат на содержание кабельных сетей.

«После того, как мы внедрили систему IP-телефонии, можно смело говорить о повышении производительности труда. Появилась возможность поддерживать мобильных пользователей, используя для этого современные сервисы и приложения».

Сергей Загарский,
начальник управления инфраструктуры ИТ БИНБАНКа

Теперь возможна географическая «непривязанность» к телефонным каналам. Так, вне зависимости от физического местоположения сотрудников они могут выполнять свою обычную работу по корпоративной сети LAN (электронная почта, работа с файлами, телефония, голосовая почта).

Возможность отзвона любому абоненту сети. Таким образом, в случае отсутствия сотрудника на месте во время Вашего звонка, воспользовавшись данным сервисом, после первой же активности работы сотрудника с телефоном система сообщит Вам о его появлении.

Появилась новая функция – организация телефонных конференций. Данная функция дает возможность сотрудникам офиса экономить время на переезды.

Реализация

- Отказоустойчивая схема из двух серверов Cisco Call Manager.
- Сервер голосовой почты, интегрированный с корпоративной системой LotusNotes.
- Различные IP-сервисы (IVR, биллинг).
- Установлено 950 аппаратов.

Внедрение IPCC

«Для нас современные технологии являются не просто рабочими инструментами, а инструментами для достижения поставленных бизнес-целей. Необходимо отметить, что успехи БИНБАНКа во многом связаны с высоким уровнем подготовки работающих в банке специалистов и доверием со стороны клиентов».

Сергей Загарский,
начальник управления инфраструктуры ИТ БИНБАНКа

В настоящее время компания уделяет большое значение качественному обслуживанию своих заказчиков. Важной частью этого процесса являются ответы на обращения клиентов: телефонные звонки, факсы, обращения по электронной почте или через Web.

Решение Cisco IPCC позволило учесть все требования БИНБАНКА. Контактный центр обрабатывает большое количество всех клиентских обращений и является одним из основных инструментов ведения бизнеса:

- обслуживает запросы клиентов по «горячей линии»;
- осуществляет исходящие обзвоны для привлечения новых клиентов;
- обрабатывает электронные сообщения;
- используется для внутренних коммуникаций;
- дает статистическую информацию для анализа качества обслуживания.



Cisco Systems
Россия, 115054, Москва
бизнес центр «Риверсайд Тауерс»
Космодамианская наб., 52
стр. 1, этаж 4
Тел.: +7 (495) 961 14 10
Факс: +7 (495) 961 14 60
www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco Systems
Россия, 191186, Санкт-Петербург,
бизнес центр «Регус»
Невский проспект, 25,
этаж 2, офис 30
Тел.: +7 (812) 346 77 17,
Факс: +7 (812) 346 78 00
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
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
www.cisco.ua
www.cisco.com

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

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Bulgaria • Canada • Chile • China PRC • Colombia • Costa Rica • Croatia • Cyprus • Czech Republic • Denmark • Dubai, UAE • Finland • France • Germany • Greece • Hong Kong • SAR • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxembourg • Malaysia • Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Puerto Rico • Romania • Russia • Saudi Arabia • Scotland • Singapore • Slovakia • Slovenia • South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan • Thailand • Turkey • Ukraine • United Kingdom • United States • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe

Copyright © 2006 Cisco Systems Inc. All rights reserved. Printed in Russia. Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, the Cisco Systems logo, and Cisco Unity are registered trademarks or 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. (0406R)