

АКБ «Райффайзенбанк Украина»: Внедрение корпоративной IP-телефонии и контакт-центра

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ

СПРАВКА О КОМПАНИИ

- ❑ «Райффайзенбанк Украина» – украинский банк со 100%-ным австрийским капиталом, входящий в состав австрийской банковской группы «Райффайзен», активы которой составляют свыше 110 млрд. евро
- ❑ Работает на украинском рынке банковских услуг с 1998 года и с 2001 года входит в десятку крупнейших банков Украины. Банк обслуживает более 3 000 корпоративных клиентов и более 32 000 физических лиц в 14 филиалах и отделениях на территории Украины

БИЗНЕС-ЦЕЛИ

- ❑ Защита инвестиций в IP-коммуникации на долгосрочный период развития банка
- ❑ Минимизация затрат на управление распределенной сетью региональных филиалов
- ❑ Высокая удовлетворенность клиентов при обращении в банк по телефону, Web, e-mail

РЕАЛИЗАЦИЯ

- ❑ Построение мультисервисной корпоративной сети банка, представляющей собой распределенную сеть с интеграцией голоса и данных. Она обеспечивает сервисы корпоративной IP-телефонии для центрального офиса и удаленных филиалов, подключенных к корпоративной IP-сети
- ❑ Построение контакт-центра, позволяющего принимать и обрабатывать как поток традиционных звонков, так и информацию, поступающую через Интернет (Web, e-mail)

ботку и внедрение IT-инфраструктуры для «Райффайзенбанка Украина» получила компания PrioCom, специализирующаяся на системной интеграции, имеющая опыт масштабных внедрений передовых технологий и являющаяся «Серебряным партнером» Cisco Systems.

Описание проблемы

Как правило, филиалы «Райффайзенбанка» развиваются поэтапно: сначала открывается небольшой офис, который со временем увеличивается по мере развития его бизнеса. Соответственно, по мере развития филиала банку необходимо иметь возможность постепенного наращивания количества телефонов и мощности сети передачи данных. В таких условиях традиционное телефонное решение обходится значительно дороже, чем

Стремительный рост АКБ «Райффайзенбанк Украина» осуществляется при поддержке конвергентных решений Cisco Systems в области построения корпоративных сетей и контакт-центров.

«Благодаря технологиям Cisco мы построили более и масштабируемую телефонию в рамках всей региональной сети “Райффайзенбанка” по сравнению с традиционными решениями. Кроме этого, внедрение контакт-центра Cisco дало нам возможность не только изменить философию обслуживания клиентов, но и создать новое бизнес-подразделение, развивающее продажи наших розничных продуктов».

Анатолий Сковпень,
руководитель проекта,
управление ИТ АКБ «Райффайзенбанк Украина»

Информация о проекте

«Райффайзенбанк Украина» буквально ворвался на украинский финансовый рынок и сумел в максимально сжатые сроки наладить предоставление услуг в крупных городах Украины, во многом благодаря желанию идти в ногу со временем и использовать самые передовые информационные технологии. При этом для обслуживания клиентов банка применяются самые современные телекоммуникационные приложения.

Изначально банк стоял перед выбором: традиционные решения Alcatel и Nortel либо новейшие технологии конвергенции сетей на основе решений Cisco. Банк предпочел второе и выиграл. Точнее, выиграла клиенты банка.

Так, контакт-центр обслуживает все офисы банка с сохранением единого корпоративного стандарта качества, а корпоративная мультисервисная сеть, объединяющая центральный офис банка с региональными филиалами, обеспечивает передачу данных и голоса, безопасность, сетевое управление и механизмы гарантирования качества сервиса.

На основе проведенного тендера право на разра-



телефония на базе IP, даже при условии аренды каналов. Корпоративная IP-телефония позволяет легко наращивать количество абонентов по мере развития филиала и реализовать прозрачную интеграцию с уже существующими традиционными решениями, полностью сохранив их функциональность.

На момент принятия решения о создании контакт-центра в центральном офисе «Райффайзенбанка» функционировала традиционная телефонная станция Alcatel. Вместе с тем происходило активное развитие региональной сети: в крупных городах Украины было создано несколько филиалов, существовали планы дальнейшего наращивания сети региональных отделений. Все региональные филиалы банка были объединены в единую корпоративную IP-сеть, телефонизация региональной сети была реализована на базе IP-телефонной станции Cisco CallManager. Поэтому при выборе технического решения для построения контакт-центра специалисты банка рассматривали две альтернативы:

- реализация call-центра на базе решений Alcatel и его интеграция с АТС в центральном офисе;
- использование решения Cisco, которое бы эксплуатировало возможности корпоративной IP-телефонии, развернутой в филиалах и отделениях.

Кроме того, начало проекта по внедрению контакт-центра совпало по времени с переездом центрального офиса банка в новое здание. В старом здании уже не оставалось возможности для расширения, но контакт-центр должен был начать работу до переезда. Поэтому было принято решение разместить контакт-центр в одном из киевских отделений, где использовалась корпоративная IP-телефония и благодаря платформе Cisco в будущем исключалось возникновение проблем в случае необходимости оперативного переезда контакт-центра на новую площадку.

Другим важным аргументом в пользу реализации контакт-центра на базе решения Cisco стала его масштабируемость, благодаря которой в перспективе можно было гибко наращивать количество рабочих мест операторов в разных филиалах.

Задачи проекта

В связи с планируемым значительным ростом количества региональных филиалов «Райффайзенбанка» необходимо было построить надежную и безопасную телекоммуникационную инфраструктуру, объединяющую все отделения и филиалы в единое целое для централизованной обработки, анализа и хранения данных. Кроме этого, необходимо было интегрировать в эту структуру комплексное решение по телефонии.

Также в «Райффайзенбанке Украина» назрела необходимость создания контакт-центра, который должен был решать две основные задачи:

- во-первых, эффективно обслуживать поток общих звонков от клиентов, поступающий в банк;
- во-вторых, в связи с активным развитием розничного бизнеса в банке создать канал продвижения банковских продуктов.

Описание решения

Реализация корпоративной IP-телефонии

Корпоративная IP-телефония, реализованная в «Райффайзенбанке», имеет в своей основе интеллектуальную сетевую инфраструктуру на базе протокола IP, включающую в себя маршрутизаторы, коммутаторы, голосовые шлюзы и другое сетевое оборудование. IP-инфраструктура обеспечивает поддержку основных сервисов корпоративной сети: механизмы гарантии качества сервиса (QoS), безопасность и сетевое управление.

Мультисервисная корпоративная сеть банка представляет собой распределенную сеть с интеграцией голоса и данных, обеспечивающей сервисы корпоративной IP-телефонии для центрального офиса и удаленных филиалов, подключенных к корпоративной IP-сети.

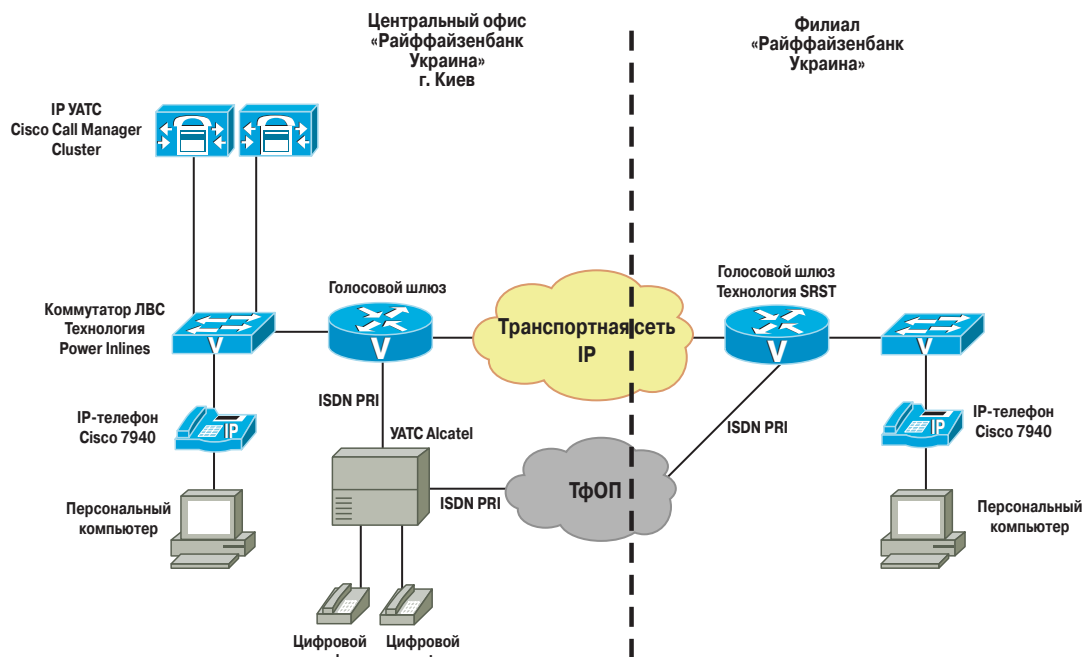


Схема 1. Корпоративная мультисервисная сеть АКБ «Райффайзенбанк Украина»

Кластер серверов Cisco CallManager, расположенный в центральном офисе, управляет установлением телефонных соединений и функционированием телефонных аппаратов, расположенных в удаленных филиалах банка в пределах корпоративной мультисервисной сети.

В случае потери связи между центральным офисом и удаленным филиалом, предусмотрена возможность локальной обработки вызовов в каждом из удаленных филиалов за счет использования средства отказоустойчивости корпоративной IP-телефонии для удаленных офисов (Survivable Remote Side Telephony).

Локальные сети всех филиалов «Райффайзенбанка» подключены к ТФОП; в центральном офисе произведена стыковка с существующей в банке традиционной УАТС Alcatel.

В результате реализации проекта стали возможны:

- соединение филиалов банка в городах Донецк, Днепропетровск, Запорожье, Николаев, Одесса, Харьков и Львов с центральным офисом в Киеве посредством цифровых наземных каналов передачи данных;
- организация корпоративной IP-телефонии между центральным офисом и филиалами через собственную сеть банка;
- централизованное управление сетью.

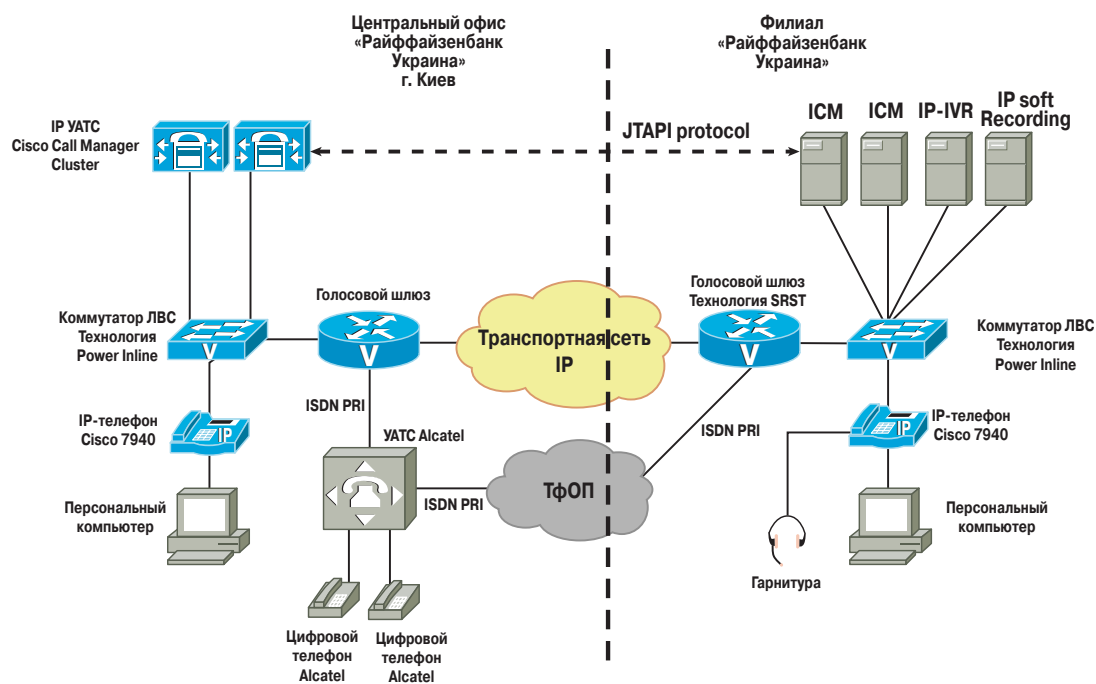


Схема 2. Интеграция IP-контакт-центра в корпоративную мультисервисную сеть АКБ «Райффайзенбанк Украина»

Построение контакт-центра

Решение, выбранное для построения контакт-центра в «Райффайзенбанке», базируется на решении IPCC (Internet Protocol Contact Center) компании Cisco Systems. Программное обеспечение IPCC является одним из структурных компонентов для построения интеллектуальных центров обработки конвергированных вызовов (данные, голос, видео) архитектуры Cisco AVVID (Architecture for Voice, Video and Integrated Data).

Контакт-центр позволяет принимать и обрабатывать поток входящих звонков, поступающих как по традиционным телефонным сетям (голос, факс), так и через каналы Интернет (e-mail, web-обращения). Реализация функций web-collaboration на практике запланирована на 2005 г., а в планах на 2006 г. – внедрение CRM.

Управление работой контакт-центра осуществляется в режиме реального времени, что позволяет оперативно реагировать на изменения потоков вызовов и обслуживать их оптимальным количеством ресурсов.

Оценка эффективности вложений в контакт-центр производится благодаря наличию большого количества детальной статистической информации о:

- работе оператора,
- работе группы операторов,
- загруженности соединительных линий,
- загруженности всего контакт-центра в целом.

Cisco IP IVR используется для автоматизации процедур, которые могут быть реализованы без участия агентов. В системе реализованы следующие функции:

- предоставление типовой справочной информации;
- разветвленные голосовые меню;

«Планы дальнейшего развития контакт-центра связаны со стратегией банка, нацеленной на развитие розничного бизнеса, повышение уровня продаж. Мы планируем увеличение численности персонала контакт-центра, размещение операторов в регионах. Активное развитие бизнеса предполагает, что нагрузка на контакт-центр, как на канал продаж, возрастет. В планах развитие канала продаж на базе IVR, который сейчас используется лишь для удержания клиента в очереди ожидания».

Анатолий Сковпень,
руководитель проекта, управление ИТ АКБ
«Райффайзенбанк Украина»

- автоматизированный оператор;
- постановка клиента в очередь.

В рамках контакт-центра используется сервер управления исходящими вызовами (Outbound Server), при этом оператор может как принимать, так и осуществлять исходящие вызовы (обзвоны).

Благодаря горячему резервированию всех компонентов системы в случае каких-либо сбоев в работе основных компонентов в работу вступает параллельный компонент. Поэтому выход из строя любого компонента или отказ любого из серверов не приводят к отказу системы в целом.

Справка о компании «Раффайзенбанк Украина»

«**Райффайзенбанк Украина**» – украинский банк со 100%-ным австрийским капиталом, входящий в состав австрийской банковской группы «Райффайзен», активы которой составляют свыше 110 млрд. евро.

Работает на украинском рынке банковских услуг с 1998 г. и с 2001 года входит в десятку крупнейших банков Украины. Банк обслуживает более 3000 корпоративных клиентов и более 32 000 физических лиц в 14 филиалах и отделениях на территории Украины.

Информация о компании PrioCom

PrioCom – <http://www.priocom.com/> – ведущий системный интегратор, специализирующийся на профессиональных решениях для крупных промышленных предприятий, операторов электросвязи и финансовых учреждений.

Компания PrioCom заслужила репутацию надежного и эффективного делового партнера благодаря команде профессионалов, гибкой системе управления проектами, отлаженной процедуре контроля качества, а также инновационному мышлению. PrioCom не просто профессиональная команда. Это воплощенная технология реализации проектов различной степени сложности. Преимуществами PrioCom являются существующая экспертиза, наличие круглосуточной Службы поддержки операторского класса и собственной лаборатории, в которой происходит предварительная проработка вопросов использования предлагаемых решений.

В числе клиентов компании – ведущие телекоммуникационные операторы Украины, крупнейшие банки и промышленные предприятия – лидеры отрасли: UMC, «Киевстар», «Укртелеком», «Утел», Golden Telecom, Укрэксимбанк, банк Мрия, Представительство Внешторгбанка в Украине, «Райффайзенбанк», Ощадбанк, Укрсоцбанк, АНТК им. Антонова.

Информация о компании Cisco

Cisco Systems, Inc. (NASDAQ: CSCO) – мировой лидер в области сетевых технологий для Интернет. В 2004 году компания отметила двадцатилетие своей деятельности, неотъемлемыми атрибутами которой являются 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.



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.

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

Copyright © 2005 Cisco Systems Inc. All rights reserved. Printed in Russia. Cisco IOS is the trademark; and Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. in the U.S. and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document are the property of their respective owners.