

## ТЕХНОЛОГИИ CISCO SYSTEMS В БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЕ МИРОВОГО УРОВНЯ

### КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ

#### СПРАВКА О КОМПАНИИ

- Компания «Русфинанс» – дочерняя компания международной банковской группы Societe Generale, созданная совместно с Baring Vostok Capital Partners в августе 2004 года. Компания работает в 15 регионах России. Кредитный портфель компании превышает 50 000 клиентов. «Русфинанс» специализируется на предоставлении потребительских займов физическим лицам
- Стратегия компании «Русфинанс» – обеспечение единого уровня сервиса по всей стране, как в городах-миллионниках, так и в небольших по численности населения городах

#### БИЗНЕС-ЦЕЛИ

- Соответствие международному уровню в сфере информационных технологий
- Повышение эффективности обслуживания потока обращений клиентов в компанию
- Повышение эффективности и удобства работы внутри компании

#### РЕАЛИЗАЦИЯ

- Построена единая корпоративная сеть IP-телефонии, объединившая 15 региональных офисов компании, и Центр обработки вызовов в центральном офисе компании

В целях повышения эффективности информационного обслуживания клиентов компании «Русфинанс» в рамках реализации нового направления в бизнесе была построена единая корпоративная сеть IP-телефонии, объединившая более 15 региональных офисов.

**«В нашей профессии есть три слагаемых успеха. Во-первых, необходимы достаточные средства финансирования по низким ценам. Во-вторых, важно наличие развитых скоринг-систем – технологий управления рисками. В «Русфинансе» эти условия выполнены, поскольку мы – дочерняя компания одной из самых крупных банковских групп – Societe Generale. И третья составляющая успеха – информационные технологии. Мы принимаем решения по кредитам за несколько минут, и необходимо, чтобы все было автоматизировано. Именно поэтому в нашей компании внедряются наиболее современные информационные технологии в банковском секторе».**

Филипп Дельпаль,  
генеральный директор  
компании «Русфинанс»



#### Информация о проекте

Задача построения Центра обслуживания вызовов (контакт-центра) на базе решения Cisco IPCC Enterprise была поставлена в 2003 году, к реализации проекта приступили в начале 2004 года. Непосредственным толчком к реализации проекта стало принятие решения о новом направлении в бизнесе – потребительском кредитовании.

Для создания сетевой инфраструктуры до построения контакт-центра «под ключ» в компании «Русфинанс» был проведен консалтинг и

осуществлена оптимизация бизнес-процессов. Проект реализован на основе оборудования Cisco Systems российским системным интегратором СТИ (Center of Telephony Integration), который является «Золотым партнером» Cisco Systems.

#### Задачи проекта

Как дочерняя компания Societe Generale и один из лидеров российского рынка финансовых услуг, компания «Русфинанс» видит одну из главных своих задач в том, чтобы соответствовать международному уровню в сфере информационных технологий и инструментов управления рисками, включая скоринговую систему.

Таким образом, задачи, поставленные компанией перед системным интегратором СТИ, подразделялись на два блока: бизнес-задачи по построению сети и бизнес-задачи по построению Центра обслуживания вызовов.

Единая корпоративная сеть должна была обеспечить высокую эффективность обслуживания потока обращений в компанию, с тем чтобы запросы клиентов о продуктах и услугах компании были полностью удовлетворены. Необходимо было, в частности, обеспечить возможность оперативного разрешения спорных ситуаций, быстрое выполнение различных операций (таких, например, как перенос сроков платежа), предоставление клиенту информации о состоянии счета он-лайн.

Квалификационные группы планировалось разнести территориально и обеспечить гибкий план маршрутизации поступающих звонков. Для путешествующих клиентов компании «Русфинанс» необходимо было осуществить предоставление услуг справочно-информационного обслуживания в регионах и совершения исходящих междугородных звонков по специальным низким тарифам. Также в круг задач входило проведение различного рода уведомлений клиентов с использованием механизмов назначенного задания на обзвон и отложенного звонка.

Построение единой корпоративной сети также должно было повысить эффективность работы внутри компании «Русфинанс». В частности, возможности сети нужны для проведения маркетинговых кампаний и рекламных акций, получения отчетов для оценки эффективности работы операторов Центра обслуживания вызовов и используемых информационных ресурсов, объединения в единый номерной план телефонных систем центрального офиса и филиалов, совершения звонков по низким тарифам внутри компании.

В круг задач Центра обработки вызовов входит информационное обслуживание поступающих web-, e-mail-, fax- и иных запросов клиентов, обработка которых возможна как с помощью оператора системы, так и с использованием средств автоматического распределения вызовов (ACD), системы интерактивного голосового меню (IVR) и приложений операторов. Рабочее место оператора должно быть настроено таким образом, чтобы реализовывать разнообразные сценарии его общения с абонентом (включая предоставление оператору интерфейса с «пользовательской» базой данных) в зависимости от обрабатываемой темы (входящего номера).

В целях повышения безопасности работы компании была также поставлена задача осуществления контроля над деятельностью операторов с использованием механизмов прослушивания и принудительной записи переговоров с последующим прослушиванием записи уполномоченными лицами.

В области работы с базами данных было запланировано внедрение стандартизированных механизмов взаимодействия с разнородными базами, а также обеспечение возможности обработки данных, хранящихся у клиента.

Необходима была также возможность построения статистических отчетов и отчетов о работе в режиме реального времени.

Одним из пожеланий компании «Русфинанс» являлось также, чтобы управление телефонной подсистемой – прием, маршрутизация, постановка в очередь на операторов и проигрывание голосовых меню – осуществлялось с помощью Cisco IPCC.

**«У компании “Русфинанс” 15 представительств, все они соединены по VPN-каналам, через которые обеспечены пропуск голосового трафика и передача данных, ничто не мешает использовать каналы для передачи видео. Большая часть деятельности компании концентрируется вокруг контакт-центра. Для реализации проекта были выбраны решения компании Cisco Systems именно потому, что их можно эффективно использовать для построения территориально распределенных систем; обеспечивается гибкая интеграция со всеми необходимыми корпоративными информационными системами».**

Олег Щапов,  
коммерческий директор компании СТИ



**«Особенность концепции построения бизнеса ООО “Русфинанс” состоит в необходимости создания и обеспечения высочайшего уровня доступности клиентского сервиса на всей территории России. Это предъявляет особые требования к надежности работы всех компонентов информационной системы. Именно поэтому проблемы выбора производителя телекоммуникационного оборудования и платформы контакт-центра перед нами не стояло – только Cisco Systems!»**

**телекоммуникационного оборудования и платформы контакт-центра перед нами не стояло – только Cisco Systems!»**

Александр Тупиков,  
руководитель проекта телекоммуникаций компании «Русфинанс»

## Описание решения

Внедрение проекта проходило в рамках реализации программы обеспечения требуемой для бизнеса функциональности и сокращения издержек на каналы связи для передачи данных, голоса и видео. Основой для реализации проекта стали технологии Cisco Systems.

В рамках ЛВС ЦО предусмотрено построение следующих подсистем:

- активного сетевого оборудования (ядро локальной сети построено на коммутаторах серии Catalyst 3750);
- IP-телефонии (Cisco CallManager; в качестве абонентских устройств используются IP-телефоны Cisco серий: 7902, 7912, 7940, 7960, 7970, а также Expansion Module Cisco 7914);
- сетевого управления (сервер управления CiscoWorks 2000).

В рамках построения контакт-центра и реализации сервисов использовался комплекс приложений: IPSoft Agent Desktop, Recording Suite, Outbound Suite.

Была создана корпоративная сеть IP-телефонии, объединившая более 15 региональных офисов, планируется дальнейшее расширение по регионам.

**«Для меня проект построения клиентоориентированной информационной мультисервисной среды был интересен тем, что начинался он с чистого листа и при его реализации можно было избежать тех ошибок, с которыми сталкиваются финансовые структуры, уже использующие собственные информационные инфраструктуры. Это позволило внедрить самые передовые информационные технологии, одновременно существенно сократить инсталляционные издержки и стоимость владения основными средствами. Неоценимая помощь и поддержка со стороны специалистов Societe Generale позволила внедрить проверенные временем и отработанные корпоративные стандарты в нашу практику».**

Александр Тупиков,  
руководитель проекта  
телекоммуникаций компании «Русфинанс»

значительно сократились, издержки (при увеличении количества операторов) минимизированы. Высокая надежность решения обеспечивается за счет резервирования и кластеризации основных компонентов.

В перспективе ООО «Русфинанс» планирует дальнейшее расширение сети на региональные офисы и использование системы распознавания русской речи.

## Справка о компании «Русфинанс»

Компания «Русфинанс» (<http://www.rusfinance.ru>) – дочерняя компания международной банковской группы Societe Generale, созданная совместно с Baring Vostok Capital Partners в августе 2004 года. Компания работает в 15 регионах России. Кредитный портфель компании превышает 50 000 клиентов. «Русфинанс» специализируется на предоставлении потребительских займов физическим лицам. Компания предоставляет займы по двум направлениям: с помощью технологий прямого маркетинга и региональной сети коммерческих партнеров (автодилеров и розничных сетей по всей России).

Слагаемые успеха «Русфинанс» – команда высококлассных специалистов, имеющих за плечами западный опыт работы, современные информационные технологии и инструменты управления рисками, включая скоринговую систему, опыт освоения новых рынков и культура реагирования на пожелания клиентов.

Стратегия компании «Русфинанс» – обеспечение единого уровня сервиса по всей стране, как в городах-миллионниках, так и в небольших по численности населения городах.

## 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](http://www.cisco.ru) и [www.cisco.com](http://www.cisco.com).

## Информация о компании CTI – Center of Telephony Integration

Компания **CTI – Center of Telephony Integration** (<http://www.cti.ru>) – российский системный интегратор и разработчик программных продуктов IPSoft, специализирующийся в построении и развитии операторских и корпоративных сетей IP-телефонии, центров обслуживания вызовов (Call-/Contact-центров), операторских систем OSS/BSS, ERP/CRM.

## Результаты реализации проекта

В результате реализации проекта – построения единой корпоративной сети IP-телефонии, объединившей 15 региональных офисов компании, и Центра обработки вызовов (контакт-центра) – были решены важные бизнес-задачи ООО «Русфинанс», являющиеся ключевыми для дальнейшего развития компании и повышения качества обслуживания клиентов.

В настоящее время существует единый стандарт обслуживания клиентов и персонализация. Привлечено множество новых клиентов за счет удобства обслуживания в автоматическом режиме, что сокращает количество потерянных вызовов от потенциальных клиентов. Оперативно поступает статистическая информация о работе операторов, количестве полученных и обработанных вызовов, что крайне важно для дальнейшего совершенствования работы Контакт-центра. Создана функция исходящих обзвонков предварительного и предиктивного режимов, эффективно обрабатываются мультимедийные вызовы. Качество работы операторов отслеживается с помощью системы записи разговоров.

При этом затраты на междугородную связь посредством передачи голосового трафика через корпоративную IP-сеть

**«В кратчайшие сроки, благодаря тесному сотрудничеству со специалистами компании СТИ, было построено высокопроизводительное ядро ЛВС, внедрена система безопасности внешнего периметра сети, развернута IP-телефонная подсистема, объединившая в единый номерной план центральный офис и филиальные структуры в 15 регионах страны. Сданный в промышленную эксплуатацию контакт-центр, насчитывающий в настоящее время более 100 операторов, построен на решении Cisco AVVID, что позволяет проводить политику глубокой интеграции операторского рабочего места с информационной системой компании».**

Александр Тупиков,  
руководитель проекта  
телекоммуникаций компании «Русфинанс»

СТІ имеет богатейший опыт в проведении комплексной технической экспертизы сложных проектов и решений, а также в реализации ряда крупных проектов по созданию и модернизации операторских и корпоративных IP-сетей разного масштаба и функциональности.

В портфеле решений компании – решения саггег-класса в области IP-сервисов, обеспечивающих эффективное управление сетями, отказоустойчивость и масштабируемость, поддержку большого числа протоколов и платформ, оптимальную общую стоимость владения сетью; комплексные решения и проекты в области IP-коммуникаций: IP-телефонии и Video-over-IP.



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](http://www.cisco.ru)  
[www.cisco.com](http://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](http://www.cisco.ru)  
[www.cisco.com](http://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](http://www.cisco.ua)  
[www.cisco.com](http://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 • Luxemburg • 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.