



Комплексное решение Cisco помогает международному банку повысить качество совместной работы, производительность труда сотрудников и оперативность бизнеса.

КРАТКИЙ ОБЗОР

Имя заказчика: DVB Bank

Отрасль: финансовые услуги

Местонахождение: Германия

Количество сотрудников: 550

Задача

- Улучшить качество связи между 12 подразделениями компании в разных странах
- Уменьшить расходы и повысить производительность
- Оптимизировать бизнес-процессы и совместную работу

Решение

- Платформа унифицированных коммуникаций Cisco на основе Cisco Business Edition 6000
- Приложения Cisco для совместной работы, включая Cisco Jabber, WebEx Meetings и TelePresence

Результаты

- Инструменты совместной работы и видеокommunikаций для большего числа устройств
- Улучшение качества коммуникации между территориально удаленными офисами
- Повышение производительности труда и операционной эффективности банка

Задача

DVB Bank с головным офисом в г. Франкфурте является одним из ведущих поставщиков финансовых и консалтинговых услуг на международном рынке транспортировок со специализацией в секторе воздушных, морских, прибрежных и наземных перевозок. Имея в своем штате 600 сотрудников, работающих в 12 подразделениях в Европе, Азии, Северной и Южной Америке, банк предлагает ряд решений с высокой степенью индивидуализации. Благодаря такому распределенному присутствию DVB Bank способен учитывать как международную перспективу, так и местную специфику рынков, где ведут деятельность его клиенты. Ключевую роль здесь играет возможность эффективного и быстрого обмена информацией.

«Хотя наши подразделения разбросаны по всему миру, для принятия решений нам всем необходимо работать вместе, — рассказывает Андреас Мох (Andreas Moch), инженер по технологиям в DVB Bank. — Нам приходится все время быть на связи, чтобы иметь возможность обсудить важные вопросы, требующие немедленного решения. Мы также используем WebEx для поддержки приложений и проведения обучения».

Для решения стоящей перед ним задачи банк запустил проект реорганизации своих информационных технологий, планируя оптимизировать бизнес-процессы и совместную работу. Располагая небольшим штатом сотрудников для управления ИТ-услугами в подразделениях, банк нуждался в открытой платформе, которая бы не требовала больших усилий с точки зрения организации и управления.

Решение

Перед заключением партнерского соглашения с компанией Cisco DVB Bank провел сравнительный анализ ряда решений для видеосвязи и унифицированных коммуникаций в рамках официального тендера. Банк также был нацелен на снижение уровня сложности и требований к интеграции решений. Будучи заказчиком решений Cisco для голосовой связи в течение многих лет, банк увидел административные и организационные преимущества в построении однородной ИТ-среды.

«Теперь мы всегда видим, где находится тот или иной сотрудник: в офисе, на встрече или разговаривает по телефону. Если вопрос простой, мы используем мгновенные сообщения, чтобы получить ответ за секунды. Теперь нам не нужно отправлять длинные эл. письма или голосовые сообщения».

Андреас Мох (Andreas Moch),
инженер по технологиям,
DVB Bank

В качестве основы для унифицированных коммуникаций и совместной работы DVB Bank выбрал Cisco® Business Edition 6000. Благодаря виртуализации ПО с помощью мощного стоечного сервера UCS® серии C200, внедрение Business Edition 6000 позволило сразу же сократить площадь, занимаемую оборудованием, а также затраты на обогрев и охлаждение помещений. Этому удалось добиться за счет использования платформы, которую характеризует удобное централизованное управление, высокая отказоустойчивость и простота обновлений.

Кроме того, DVB Bank внедрил ряд приложений Cisco для совместной работы на основе видеотехнологий в дополнение к Cisco WebEx® и Jabber™, расширив возможности видеотелефонов, настольных ПК и мобильных устройств.

«В наших комнатах для видеоконференций мы в основном пользуемся Cisco TelePresence. За последние несколько месяцев мы установили множество видеотелефонов Cisco, чтобы сотрудники могли участвовать в видеовызовах и сеансах телеприсутствия, – рассказывает Мох. – А с помощью Cisco Jabber они могут принимать участие в сеансах видеосвязи со своих ПК, находясь дома или за пределами офиса, благодаря чему общение становится более эффективным и личным».

Приложение Cisco Jabber было развернуто для 600 пользователей. Это клиентское приложение для унифицированных коммуникаций обеспечивает ряд возможностей, в том числе контроль присутствия, обмен мгновенными сообщениями, голосовую связь, доступ к голосовой почте, видеосвязь и общий доступ к рабочему столу ПК.

«Jabber может пригодиться каждому, – комментирует Мох. – Теперь вы всегда быстро можете определить, где находится ваш коллега: в офисе, на встрече или разговаривает по телефону. Если вопрос простой, мы используем мгновенные сообщения, чтобы получить ответ за секунды. Теперь нам не нужно отправлять длинные эл. письма или голосовые сообщения».

Для обеспечения телеприсутствия в международных подразделениях были развернуты 11 систем Cisco TelePresence с кодеками C20 и C40. Cisco Video Communication Server (VCS) Expressway обеспечивает надежную видеосвязь с внешними абонентами, а пакет средств управления Cisco TelePresence® Management Suite – полный контроль всей инфраструктуры многопользовательских конференций и всех терминальных устройств. Система управления многоточечной связью Cisco TelePresence Multipoint Control Unit формирует телемост, оптимизируя применение средств HD-мультимедиа.

Cisco WebEx Meetings используется всеми сотрудниками компании для проведения веб-конференций, совещаний и сеансов обучения. Поскольку участники могут работать на устройствах с небольшими экранами, DVB Bank предпочитает применять решение в основном для организации совещаний, где презентации отображаются на экранах устройств, и для общего доступа к рабочему столу ПК, а не для передачи видео. И наконец, за счет интеграции Cisco Unified MeetingPlace с приложением WebEx банку удалось снизить затраты на телефонную конференц-связь.

В конечном итоге банк принял решение о покупке продуктов для совместной работы с использованием модели лицензирования Cisco Unified Workspace Licensing. «Модель лицензирования Cisco Unified Workspace Licensing обеспечила нам стратегический подход, который предполагает возможность масштабирования и увеличения затрат по мере роста компании, а также доступ к решениям, необходимым для удовлетворения наших текущих и будущих потребностей, – комментирует Мох. – Такое решение нам кажется привлекательным как с финансовой, так и с технической точки зрения».

«Благодаря WebEx мы можем быть уверены, что в тот или иной момент совещания у всех присутствующих открыта одна и та же страница или документ. Мне также кажется очень удобной возможность просмотра в Cisco Jabber списка избранных сотрудников, чтобы узнать, на месте тот или иной коллега или нет. Лично я этой функцией пользуюсь все время. Исключительно удобная вещь!»

Моника Риттер (Monika Ritter)
Специалист по кадрам
DVB Bank

Результаты

DVB Bank заменил разрозненные системы связи единой платформой коммуникаций и внедрил новые инструменты совместной работы, усовершенствовав бизнес-процессы и повысив эффективность и гибкость.

Банк сделал видеотехнологии доступными гораздо большему числу сотрудников на большем числе устройств. DVB Bank продолжает внедрять видеосвязь для своих бизнес-процессов и реализовывать инновационные проекты.

Благодаря Cisco Jabber сотрудники теперь всегда видят статус своих коллег в реальном времени и могут выбрать предпочтительный способ связи (вызов через фиксированную или мобильную сеть, мгновенные сообщения и т. д.). Они также могут организовать вызов, встречу WebEx или сеанс видеосвязи, используя программный телефон или функцию набора номера одним щелчком мыши. Теперь нет необходимости оставлять сообщения и ждать, когда вам перезвонят, а это ускоряет принятие решений.

Специалист по кадрам Моника Риттер (Monika Ritter) так описывает свой опыт работы с новыми решениями: «Обычно я пользуюсь Jabber для обмена мгновенными сообщениями, а для вызовов использую функцию набора номера одним щелчком мыши. Cisco TelePresence и WebEx показали себя исключительно полезными инструментами. С их помощью руководители департаментов проводили свои вводные презентации для новых сотрудников. Кроме того, мы использовали WebEx для записи обучающих видеороликов для сотрудников, которые в свое время не смогли присутствовать на обучении».

Среди прочих преимуществ Риттер называет более удобные способы взаимодействия с коллегами: «Теперь стало возможным вести подробные обсуждения, просматривать презентации и совместно пользоваться рабочим столом, то есть общение стало гораздо более интерактивным по сравнению с традиционным разговором по телефону. Благодаря WebEx мы можем быть уверены, что в тот или иной момент совещания у всех присутствующих открыта одна и та же страница или документ. Мне также кажется очень удобной возможность просмотра в Cisco Jabber списка избранных сотрудников, чтобы узнать, на месте тот или иной коллега или нет. Лично я этой функцией пользуюсь все время. Исключительно удобная вещь!»

Последующие действия

DVB Bank запускает пилотный проект по использованию Cisco Jabber для программных телефонов и планшетов. «Мы хотим использовать видео для улучшения совместной работы с внешними абонентами, – подводит итоги Мох. – Мы уже пользуемся видеовызовами на основе SIP и будем стараться провести интеграцию с нашей платформой Cisco».

Дополнительная информация

Для получения дополнительной информации об архитектурах и решениях Cisco, описанных в этой публикации, посетите нашу веб-страницу:

www.cisco.com/go/collaboration

www.cisco.com/go/video

www.cisco.com/go/unifiedcommunications

Перечень продуктов

Перечень продуктов для унифицированных коммуникаций

- Cisco Business Edition 6000
- IP-телефон Cisco Unified IP Phone 9971
- Cisco Unity Connection
- Модель лицензирования Cisco Unified Workspace Licensing

Приложения для совместной работы

- Cisco Jabber для Windows, версия 9
- Cisco WebEx Meetings
- Cisco Unified MeetingPlace
- Cisco Unified Presence

Телеприсутствие

- Системы Cisco TelePresence с кодеками C20 и C40
- Пакет управления Cisco TelePresence Management Suite
- Cisco Video Communications Server Control and Expressway

ЦОД

- Стоечный сервер Cisco UCS C200 M2



Штаб-квартира в США
Корпорация Cisco Systems
Сан-Хосе, Калифорния

Штаб-квартира в Азиатско-Тихоокеанском регионе
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Сингапур

Штаб-квартира в Европе
Cisco Systems International BV Амстердам,
Нидерланды

Корпорация Cisco насчитывает более 200 офисов и представительств по всему миру. Адреса, номера телефонов и факсов приведены на веб-сайте Cisco по адресу www.cisco.com/go/offices.

Cisco и логотип Cisco являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации Cisco и/или ее дочерних компаний в США и других странах. Чтобы просмотреть список товарных знаков Cisco, перейдите по ссылке: www.cisco.com/go/trademarks. Товарные знаки сторонних организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не предполагает отношений партнерства между Cisco и какой-либо другой компанией. (1110R)