

# Укргазбанк снизил затраты и повысил производительность работы

Банк внедрил системы унифицированных коммуникаций и совместной работы Cisco.

## Заказчик:

АБ «Укргазбанк»

## Сфера:

банковская

## Регион:

Украина

## Интегратор:

Инком

## Решение:

· Система унифицированных коммуникаций Cisco Unified Communication Manager.

## Преимущества:

- Повышение эффективности коммуникаций между сотрудниками и отделами независимо от их местонахождения.
- Снижение затрат на связь между географически распределенными отделениями.
- Ускорение процесса принятия решений.



История успеха

## Предпосылки проекта

АБ «Укргазбанк» – одна из самых надежных и динамичных государственных финансовых структур Украины, которая успешно функционирует на рынке банковских услуг более 20 лет. Финучреждение активно наращивает масштабы деятельности как путем увеличения объема операций на банковском рынке, так и территориальной экспансии. Клиентская база банка насчитывает 635 тыс. клиентов.

Укргазбанк занимает лидирующие позиции среди украинских финансовых компаний, и на сегодняшний день насчитывает 161 отделение с общей численностью персонала свыше 3,5 тыс. сотрудников.

Чтобы обеспечить единый формат обслуживания клиентов, банк запланировал внедрение ряда приложений и сервисов во всех точках предоставления своих услуг. Для реализации этой цели понадобилась комплексная

модернизация ИТ-инфраструктуры, включающая построение корпоративной сети передачи данных, системы корпоративной телефонии, а также ряд других ИТ-проектов.

Существующая на момент старта проекта сеть телефонии на базе АТС компании Nortel Networks перестала удовлетворять производственные нужды по организации связи в рамках всей корпоративной сети Укргазбанка. Отсутствие же полноценной сервисной поддержки от производителя только ускорило принятие решения о переходе на более современные решения связи.

Кроме того, из-за отсутствия IP-связи между филиалами, плата за телефонные звонки, в том числе междугородные, осуществлялась по действующим тарифам национального телеком-оператора. Для организации такого масштаба с территориально распределенными офисами и отделениями это было неэффективно с точки зрения затрат.

«Переход на решение Cisco для корпоративной телефонии стал логичным шагом по модернизации инфраструктуры банка и оптимизации расходов на телефонную связь. Построенная инфраструктура стала базисом для работы всех сервисов банка, в том числе системы управления взаимодействием с клиентами (контакт-центр). Она позволила повысить эффективность внутренних коммуникаций, таких как кредитные совещания региональных подразделений банка, которые теперь проходят в режиме видеоконференций. Технологическое переоснащение – приоритетное направление для нас в контексте развития в Укргазбанке розничного бизнеса и централизации принятия кредитных решений».

**Иван Кулабухов**, директор Генерального департамента развития информационных технологий Укргазбанка

# Укргазбанк снизил затраты и повысил производительность работы



История успеха

Руководство финучреждения также стремилось ускорить процессы принятия решений, упростить и в то же время улучшить коммуникацию между сотрудниками независимо от их местоположения.

## Решение

Укргазбанк одним из первых на украинском рынке принял решение о внедрении полного спектра технологий унифицированных коммуникаций от одного производителя. Было решено объединить передачу данных, голоса и видео в рамках единой ИТ-инфраструктуры.

Стадия проектирования заложила основы эффективного внедрения и функционирования новой ИТ-инфраструктуры. На этой стадии были учтены все существующие и планируемые к разворачиванию сервисы, емкость каналов связи, требования к безопасности и качеству обслуживания и пр.

В качестве платформы IP-телефонии Укргазбанк выбрал решение Cisco Unified Communication Manager, представляющее собой центральный компонент архитектуры совместной работы компании Cisco. Данное решение обеспечивает полную поддержку аудио- и видеотелефонии и размывает границы между различными видами связи, объединяя их в одно целое и обеспечивая потребителя единым интерфейсом и возможностью доступа к услугам на различных коммуникационных устройствах. Cisco Unified Communications Manager также предлагает широкий набор средств по настройке и управлению системой IP- и видеотелефонии.

Составной частью проекта стало внедрение системы биллинга от компании Natec. Система позволяет отслеживать длительность и направление любого звонка, а также рассчитывать его стоимость с возмож-

ностью получения аналитических данных по отделам и сотрудникам.

Проект усложнялся тем, что внедрение осуществлялось во время привычной работы банка. Поэтому замену и наладку оборудования приходилось производить в вечернее время и в выходные дни, без остановки бизнес-процессов и ущерба работоспособности финучреждения. Такие условия требовали тщательной подготовки и работы без права на ошибку.

## Результаты и преимущества

Проект модернизации корпоративной системы связи Укргазбанка был реализован за полтора года. На первом этапе к общей системе IP-телефонии было подключено около 1,5 тыс. пользователей, при этом решение предусматривает безболезненное и не требующее



---

«Всегда отталкиваясь от бизнес-задач наших заказчиков, мы помогаем грамотно внедрить и, что немаловажно, использовать передовые технологии. Для решений унифицированных коммуникаций это особенно важно, поскольку наш опыт подсказывает, что именно в правильном и эффективном использовании кроется успех внедрения этой технологии. В результате проекта Укргазбанк получил целый ряд преимуществ. Отказоустойчивая корпоративная сетевая инфраструктура готова к внедрению необходимых банку приложений и сервисов, а системы корпоративной телефонии, унифицированных коммуникаций и видео-конференц-связи позволили существенно ускорить и оптимизировать деятельность банка по основным бизнес-направлениям».

**Алексей Севонькин**, директор департамента телекоммуникаций компании Инком

---

# Укргазбанк снизил затраты и повысил производительность работы



История успеха

«Cisco использует архитектурный подход, объединяющий мобильный, социальный, визуальный и виртуальный аспекты совместной работы, чтобы предоставить людям возможность общаться в любое время, в любом месте и с помощью любого устройства. Мы создаем все условия для эффективного общения, обеспечивая требуемую масштабируемость, безопасность и доступность. Целостная стратегия совместной работы Cisco учитывает не только технологические аспекты, но и влияние на рабочие процессы и культуру организаций. Мы уверены, что наши решения помогут Укргазбанку повысить уровень обслуживания клиентов и ускорить процессы принятия решений».

**Олег Боднар**, глава представительства Cisco в Украине

дополнительных инвестиций расширение их числа до 10 тыс. и более.

Модернизированная мультисервисная конвергентная IP-сеть, способная осуществлять передачу данных, голоса и видео, заменила существующую инфраструктуру и обеспечила обмен информацией между всеми подразделениями банка.

Решение Cisco Unified Communications Manager предусматривает функционирование всех основных сервисов унифицированных коммуникаций, таких как Cisco Jabber (клиент для чата), Presence (информация о присутствии), телефония, видеоконференции, управление вызовами и др., а также интеграцию их в единую систему. Топ-менеджеры Укргазбанка теперь имеют собственные Cisco Jabber-клиенты для общения с коллегами посредством своих мобильных устройств в любое время и в любом месте (как внутри банка, так и за его пределами). В цен-

тральном и региональных офисах для эффективных коммуникаций были установлены видеотелефоны, групповые и персональные видеотерминалы. На базе системы корпоративной телефонии работают также операторы контакт-центра банка.

Одним из важных результатов внедрения системы унифицированных коммуникаций Cisco стала значительная экономия расходов на мобильную связь для сотрудников Укргазбанка. Мультиплатформенное ПО Cisco Jabber позволяет также находить любого работника буквально в один клик, что значительно повышает эффективность внутрикорпоративной коммуникаций. Кроме того, сотрудник, находясь в роуминге и имея доступ к Интернету, может в любой момент подключиться к центральному офису с мобильного телефона и звонить точно так же, как он это делал бы, находясь на своем рабочем месте. При этом оплачивается только интернет-трафик.



Россия, 115054,  
Москва, бизнес-центр  
«Риверсайд Тауэрс»,  
Космодамианская наб.,  
д. 52, стр. 1, 4 этаж  
Тел.: +7 (495) 961 1410,  
факс: +7 (495) 961 1469  
www.cisco.ru, www.cisco.com

Россия, 197198,  
Санкт-Петербург,  
бизнес-центр «Арена Холл»,  
пр. Добролюбова,  
д. 16, лит. А, корп. 2  
Тел.: +7 (812) 313 6230,  
факс: +7 (812) 313 6280  
www.cisco.ru, www.cisco.com

Украина, 03038,  
Киев,  
бизнес-центр  
«Горизонт Парк»,  
ул. Н. Гринченко, д. 4В  
Тел.: +38 (044) 391 3600,  
факс: +38 (044) 391 3601  
www.cisco.ua, www.cisco.com

Беларусь, 220034,  
Минск, бизнес-центр  
«Виктория Плаза»,  
ул. Платонова, д. 1Б,  
3 п., 2 этаж  
Тел.: +375 (17) 269 1691,  
факс: +375 (17) 269 1699  
www.cisco.ru, www.cisco.com

Казахстан, 050059,  
Алматы,  
бизнес-центр  
«Самал Тауэрс»,  
ул. О. Жолдасбекова, д. 97,  
блок А2, 14 этаж  
Тел.: +7 (727) 244 2101,  
факс: +7 (727) 244 2102

Азербайджан, AZ1010,  
Баку,  
ул. Низами, д. 90А,  
«Лэндмарк», зд. III, 3 этаж  
Тел.: +994 (12) 437 4820,  
факс: +994 (12) 437 4821

Узбекистан, 100000,  
Ташкент,  
бизнес-центр INCONEL,  
ул. Пушкина, д. 75, оф. 605  
Тел.: +998 (71) 140 4460,  
факс: +998 (71) 140 4465