

Shinsei 银行利用思科产品实现创新， 成为日本部署 IP 统一通信的首家金融机构

技术投资在 10 个月内收回，预计将在五年内节省成本 750 万美元（9 亿日元）

背景

Shinsei 银行最初按照长期信用银行法建立，是首家由欧洲和美国的一流金融机构投资成立的日本银行。Shinsei 银行的最大股东是 New LTCB Partners——一家由领先的国际金融机构，美国 Ripplewood Holdings 及其它投资商共同成立的合作机构，其目标是获得 LTCB。Shinsei 银行致力于提供当前日本市场上还没有的新型金融产品和服务。该银行的最终目标是建立客户“最满意的银行”。

挑战

日本 Shinsei 银行一直都很注重创新。它曾是日本第一家引入外国投资者，并由外国拥有的银行。Shinsei 注重全球化，不断开发新型银行产品，支持多币种帐户。为支持不断增长的业务，Shinsei 还将创新从产品系列扩展到了系统和技术。面对分散的系统和硬件，以及过时的技术基础设施，Shinsei 银行制定了雄心勃勃的复兴计划，希望利用先进的技术为客户提供更好的服务。

Hou Loong Sam 先生是 Shinsei 银行的网络基础设施经理，也是复兴计划的倡导人。Sam 先生非常了解银行的目标：提供员工生产率和客户满意度、加速决策制定过程，并降低运作和维护成本、缩短基础设施开发时间、节约管理成本。

为实现这些目标，Sam 先生找到了三个主要突破口。首先，创建能够提高管理效率的集中系统环境。其次，用互联网协议（IP）基础设施更换过时的 PBX 技术，提高可扩展性和互操作性。第三，将这些新系统快速部署到银行的所有国内营业网点，同时降低成本。

IP 通信不但能整合分立的基础设施、降低通信成本，还能通过为客户提供更具竞争力的产品，将这些成本节约回馈给客户。Shinsei 银行在得出这样的结论之后，经过调查，发现思科系统公司是能够帮助他们实现这些目标的最佳合作伙伴。

Sam 先生解释说：“我们转向 IP 通信的目的很明确，因为我们想快速扩展业务并降低成本，而只有 IP 才能帮助我们实现这一目标。思科是能够将我们所需的 IP 经验与技术含量、高可用性以及优质服务和支持结合在一起的惟一厂商。”

解决方案

思科 IP 通信是一个全面的企业级解决方案系统，不但能大大改善运营效率、提高机构生产率，还能提高客户满意度，建立强大、有效的工作环境。IP 通信以思科 AVVID（集成化话音、视频和数据架构）为基础，不但能改善员工、合作伙伴和客户之间的协作，还能利用统一的网络基础设施提供可以衡量的投资回报。

Shinsei 银行利用思科产品实现创新， 成为日本部署 IP 统一通信的首家金融机构

Sam先生及其员工希望建立一个综合系统，将IP网络的所有基本设备统一起来，并连接所有帐户和计算机系统，包括远程营业网点。因此，他们决定选用Cisco CallManager、Cisco Unity和思科IP电话作为银行IP通讯基础设施的主要部分。

Cisco CallManager是银行IP电话系统的核心。作为银行数据中心内基于软件的语音呼叫处理器，Cisco CallManager负责为总部和远程营业网点提供集中服务。除将传统电话特性和功能扩展到IP电话等分组电话网络设备外，Cisco CallManager还可与其它数据和语音服务交互，例如银行的统一信息处理系统Cisco Unity。

Sam先生解释说：“现在，来自客户的语音信息可以转换成语音分组形式的数字。与传统的话音信息相比，我们可以更方便、更安全地收听、归档和获取信息。”

银行不但将原有营业网点扩展和转换成新型金融中心，还为网络基础设施添加或更换了必要的路由器和交换机，以便部署思科IP电话和Cisco Unity。在建立银行基础设施过程中使用的思科硬件中，包括Cisco Catalyst 3524桌面交换机和Cisco Catalyst 6000系列交换机。迄今为止，已经建立或改造了25个Shinsei远程金融中心。

在谈到部署银行的新型统一信息处理解决方案Cisco Unity之前的银行通信状况时，Sam先生坦白地说：“那时只有一间交换机房，在用户拨打总机号之后转至相应的分机号。由于没有语音留言功能，如果旁边座位的电话响起，同事此时又不在座位上，你必须帮他接听并记录相应的信息。”

这种系统非常低效，必须从文化和技术的角度加以改变。Sam先生建议使用思科公司的统一通信技术。

Cisco Unity是为企业级机构开发的统一通信解决方案。除提供强大的统一信息处理（将电子邮件、语音和传真信息发送到同一个收件箱中）外，Cisco Unity还提供智能语音信息传送（具有先进功能的全特性语音留言）。利用Cisco Unity，银行员工能够通过电话收听电子邮件，通过互联网查看语音信息，并通过与Fenestrae Faxination的集成将传真发送到任何本地传真机。这种方式不但能提高机构的生产率，还能改善银行的客户服务和响应能力。

成效

说到投资回报（ROI）时，Sam先生回想起在复兴计划执行之前设定的目标，他说：“毫无疑问，我们对思科产品的投资以及与思科的合作已经获得了丰厚的回报。统一使用思科的IP设施之后，我们不但大大降低了整体成本，缩短了部署时间，还显著改善了客户服务水平。”

Sam先生肯定地说“利用Cisco Unity，我们达到了前所未有的客户响应能力。我们可以将某客户的信息发送给世界上任何地方的任何人，确保让最合适的部门响应客户。”

部署思科IP电话之后，Shinsei银行的员工能够访问和使用大量新生产率工具，而且只需要记忆一个电话号码。由于思科IP电话提供分机移动性，银行员工能够随时随地携带电话同行。如果他们被调换地另一个营业网点或办公室，他们的电话不变。利用直观的LCD软键，员工不但能够设置快速拨号，还能拨打会议电话。

Shinsei 银行利用思科产品实现创新， 成为日本部署 IP 统一通信的首家金融机构

Sam先生说：“培训员工怎样管理通信的工作目前正在进行。人们很快就能认识到，新技术能够帮助他们更好地控制自己的工作。员工不但可以修改其快速拨号和个人问候语，还可以修改接收信息的方式。这些工具既快速又有效。”

Shinsei银行已经部署了约1,600部思科IP电话，目前的Cisco Unity用户约有500人。据Sam先生预测，整个项目结束后，思科IP电话将达到3,500部，使用Cisco Unity的用户则将达到3,000人。

Sam先生说：“通常情况下，我一天会去若干个地方。以前，在我回到办公室或拨号收听语音留言以前，都会有大量语音留言堆积在我的语音信箱中。使用了新系统之后，我可以让我信息跟随我，而不是我跟随信息。这种方式大大提高了所有员工的生产率。”

除满足银行设立的提高客户满意度和员工生产率的总目标外，Sam先生及其部门还降低了银行的运营成本。只用了10个月，银行复兴计划的技术投资就全部收回。据估计，在未来五年里，成本节省额将高达9亿日元（750万美元）。

Shinsei 银行将全部基础设施转向 IP 后，将能够把分立的网络相整合，快速部署新系统。让营业网点达到新的 IP 标准时，这一点非常有用。Sam 先生说：“我们需要做的只是安装两台 Cisco 路由器和一些 Catalyst 交换机，并将以太网服务与我们正在使用的数据网和语音网连接在一起。如此而已。”

为达到要求严格的部署目标，Shinsei 银行充分利用了思科专业服务机构和思科技术帮助中心(TAC)的丰富经验。Sam 先生说：“我们对这两家机构的帮助非常满意。利用 Cisco Unity，我们甚至在某些产品大规模投资日本市场之前就开始使用这些产品。在我们无法自己解决问题的领域，我们依赖 Cisco TAC 为我们提供帮助。同样，专业服务机构的工作也很出色，在早期现场试用和实施阶段充分表现了他们的实力。”



思科系统 (中国) 网络技术有限公司

北京

北京市东城区东长安街一号东方
广场东一办公楼 19-21 层

邮政编码: 100738
电话: (8610) 65267777
传真: (8610) 85181881

上海

上海市淮海中路 222 号力宝广
场 32-33 层

邮政编码: 200021
电话: (8621) 33104777
传真: (8621) 53966750

广州

广州市天河北路 233 号中信
广场 43 楼

邮政编码: 510620
电话: (8620) 87007000
传真: (8620) 38770077

成都

成都市顺城大街 308 号冠城
广场 23 层

邮政编码: 610017
电话: (8628) 86758000
传真: (8628) 86528999

如需了解思科公司的更多信息, 请浏览 <http://www.cisco.com/cn>

2004 年思科系统 (中国) 网络技术有限公司, 版权所有。

2004©思科系统公司版权所有。该版权和/或其它所有权利均由思科系统公司拥有并保留。Cisco, Cisco IOS, Cisco IOS 标识, Cisco Systems, Cisco Systems 标识, Cisco Systems Cisco Press 标识等均为思科系统公司或其在美国和其他国家的附属机构的注册商标。这份文档中所提到的所有其它品牌、名称或商标均为其各自所有人的财产。合作伙伴一词的使用并不意味着在思科和任何其他公司之间存在合伙经营的关系。