

# 思科协作 · 解决方案

金融创新<sup>P3</sup> 金融企业通信与协作组件<sup>P4</sup> 发展方向<sup>P6</sup> 金融客户对协作产品的需求<sup>P8</sup>  
金融通信与协作解决方案及案例<sup>P19</sup> 场景展示<sup>P9</sup>



前言

## 前言 1

随着 IT 以及互联网的快速普及，目前很多中国企业已经对统一通信与协作技术有了基本的了解。

金融创新

## 金融企业通信与协作模型 3

发展方向

## 金融企业通信与协作发展方向 6

1. 用户体验一致性 2. 基于 Web 浏览器的视频应用 3. 开放、标准、可扩展的平台架构 4. 语音及视频质量 5. 协作通信应用与业务流程的整合

场景展示

## 金融通信与协作场景展示 9

1. 用于渠道创新场景 p10 2. 用于流程加速场景 p14

总结

## 总结 21

我们期望本解决方案手册能真正帮助到中国金融行业提升统一通信与协作的整体水平

背景

## 行业背景 2

1. 趋势分析 2. 市场容量

通信也协作组建

## 金融企业通信与协作组件 4

1. VTM 2. 新一代呼叫中心系统 (IPCC) 3. 视频会议系统 4. 移动性与 BYOD 5. 虚拟化

产品需求

## 金融客户对协作产品的需求 8

解决方案及案例

## 金融通信与协作解决方案及案例 19

以思科通信与协作解决方案及案例进行说明

» 随着 IT 以及互联网的快速普及，目前很多中国企业已经对统一通信与协作技术有了基本的了解。不少企业已经部署实施了 IP 电话系统、消息系统（电子邮件、IM 和用户在线状态）、音频 / 网络会议系统等解决方案，并开始考虑“下一阶段”统一通信与协作解决方案的部署，如 BYOD，移动解决方案、视频会议、企业社交协作应用等，并利用通信系统来实现业务流程优化（即 CEBP）。

当然，金融行业在统一通信与协作的部署上表现得更加积极，因为金融行业有其特定特点：

- 1、现代金融行业机构庞大，地域跨度全球化，营业部多且分散，信息化程度高、保密性要求严等特点。
- 2、行业内部竞争激励，企业客户服务的及时性及准确度要求，需要确保信息沟通渠道畅通，并保持企业内、外部信息的随时共享和同步。

确保信息沟通渠道畅通，并保持企业内、外部信息的随时共享和同步，这是金融行业对统一通信与协作的基本需求。**7**

前言

# 行业背景

## 1 趋势分析

金融市场发展趋势显示：

### 保险业：

总体而言，保险信息化将朝着支持业务创新和管理创新的方向发展，管理类解决方案成为企业关注的焦点。按照中国保监会的要求，保险行业将在未来五年加强风险控制，提升安全灾备能力，同时也将大力发展保险电子商务等业务，因此，保险企业将在风险控制与合规经营、电子商务、企业资源管理、决策支持、客户关系管理等领域加大投入，相应的解决方案市场将成为中国保险行业解决方案市场投资增长较快的几个子市场。

## 2 市场容量

根据 Forrester 研究公司的最新研究结果显示，全球通信与协作服务市场在 2013 年年市值已经达到约 420 亿美元，而对于这一市场的需求将在 2018 年以平均 8% 的增长率成倍增长。

在中国市场，根据《IDC

中国统一通信与协作市场半年度跟踪报告》显示，2013 年上半年中国统一通信市场规模达 5.6 亿美元，同比增长 17.2%。IDC 同时预计未来 5 年中国通信统一市场仍将保持平稳增长，年复合增长率达 20%。到 2017 年，

中国统一通信市场规模将达 25.3 亿美元。

此外，金融、电信、公共事业、制造、政府是通通以通信市场与协作市场需求最大的 5 个行业。其中，金融行业需求居首。

### 银行业：

随着经济的平稳发展，银行业将呈现平稳的增长态势，相应的 IT 投资规模增速也会进一步加快。未来中国商业银行开始从粗放式规模扩张向集约化经营转型，信息科技作为银行的核心竞争力，在这一战略转型的关键时期，肩负着提高发展质量、拓展销售和服务渠道、增强创新能力、加强引领作用的重要使命。

十二五期间，中国银行业的信息化重点包括：一、加强风险管控，全面提升银行业信息科技风险管理能力；二、完善金融标准化体系建设；三、扩大城商行和农信社业务范围；四、IC 卡迁移带动后台系统改造；五、手机银行等迎来跨越式发展阶段；六、银行核心业务系统面临更新等。

# 金融创新

中国金融行业被看成是全世界最赚钱的行业，备受外界质疑，而实际上 金融行业所面临的挑战同样严峻，金融创新一次次被提到战略高度。原招商银行行长马蔚华便认为：“在经济全球化和信息化的推动下，全球的银行业正在呈现四大趋势、两大脱媒。四大趋势就是信息化生存的趋势、综合化经营的趋势、资本市场化的趋势和发展国际化的趋势。两大脱媒就是资本性的脱媒和技术性的脱媒。转型的唯一途径就是‘金融创新’。”

面对互联网金融的挑战，银行的出路何在？马蔚华先生所开药方是：金融创新。

金融创新主要体现在两个方面：渠道创新与流程加速。

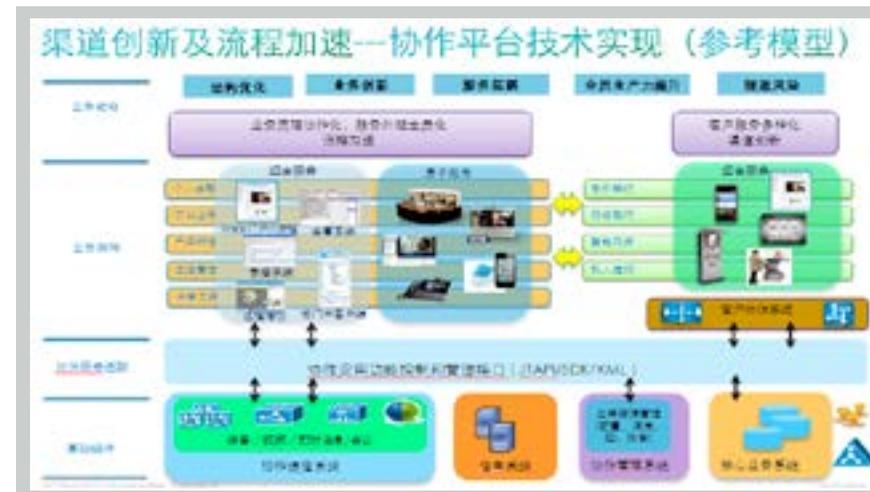
金融渠道创新，是指加强客户协作，以达到全时，全心，全面的客户沟通和服务的目标；

流程加速创新，是指加强内部协作，实现跨部门协作，并推动业务流程，为全员业务驱动和客户服务能力提供保障。

因此，无论是渠道创新与流程加速创新，都离不开两个字：协作，一方面是金融机构庞大的内部协作，另一方面是金融机构之间以及金融机构与客户、供应商等外部的协作。

金融机构协作平台模式图如下：

渠道创新及流程加速—协作平台概念的提出



## 金融企业 通信与协作模型

基于对金融机构需求模式的理解，在技术实现上，提出如下协作模型以供参考：

# 金融企业 通信与协作组件

## 目前影响金融通信协作效率的几个重要要素组件：

### 1 VTM

可视化的虚拟柜员服务，IDC 分析认为，VTM 作为新一代 IPCC 与视频结合的最新技术运用，作为拓展银行服务和销售渠道的刚性用户需求，将呈现越来越多的商业机会。因此，金融行业主要对视频会议和联络中心产品的需求增加很快。

目前市场上主流通信厂商对 VTM 研发已进入实质应用阶段，广发银行、招商银行、民生银行的 VTM 已实行试点应用。

### 2、新一代呼叫中心系统（IPCC）

金融呼叫中心（部分金融企业也称为客服中心、联络中心等）的建设和应用已经走过了 16 年时间，随着互联网、移动通信、视频和协作技术的发展，以及金融监管力度的加强，现有金融联络中心平台已经无法满足金融业务创新、客户服务满意度匹配、以及交易可靠性要求，针对新变化和新形势，下一代金融客服中心的建设已经逐步展开，建设模式也逐渐清晰。

当前的金融客服中心平台的特点是采用“七国八制”的部件进行集成，语音平台用 A、CTI 用 B、IVR 用 C 等等，具有很典型的时代特征（各家供应商的专业领域不同、优势产品不同、也极具开放精神，共同为金融客户提供最优组合方案），虽然在一段时间内促进了中国金融行业联络中心客户服务的发展，但也逐渐显现问题，阻碍了金融业务创新和客户服务质量的提升，主要问题如下：

- （1）平台各部件供应商过多导致问题和故障定位效率低下，平台性能瓶颈无法有效解决
- （2）多媒体融合扩展性差，多媒体能力烟囱式建设影响体验
- （3）系统各部件有其独立的管理系统造成管理和维护无法做到整齐划一

因此，现代金融呼叫中心需要具备如下特点，才能满足其快速发展需求：

#### 多媒体融合能力

随着移动互联、社交媒体等新媒体渠道的发展，远程沟通和交流成为重要选择，而不像两年前，优先考虑的是传统语音电话。这就要求金融联络中心要实现多媒体渠道统一排队、统一路由，支持音频、高清视频、EMAIL、WEB、社交媒体、桌面协作、移动应用、电视机顶盒应用等全媒体融合及跨渠道协同，支持移动用户接入、移动座席、移动质检等。同时，要实现传统联络中心座席与企业内部办公人员的协作，支持一线座席、二线座席、三线座席的全员协作能力。

#### 高效的统一运营管理工具

随着联络中心客服及主动营销等业务的发展，银行联络中心规模越来越大，这就需要下一代联络中心具备高效的统一运营管理工具。基于座席现场位置图提供统一的质检监控系统，配置管理门户及网管，同时对端到端部件进行实时监控和告警，提供可图形化展示的统一报表呈现，有效提升联络中心运营管理效率，降低运营成本。

#### 开放性保证业务平滑迁移

当前绝大多数金融机构已部署建设了联络中心系统，随着业务的发展，已到了升级换代的时间点。在升级到下一代联络中心的时候，为了绝对保证业务的稳定性和连续性，必须要求联络中心平台具备优良的开放性，支持与第三方异构系统的对接，形成异构双活架构，一方面保护原有投资，另外一方面可增强联络中心系统的健壮性，保证业务平滑迁移。

#### 可持续服务能力

金融联络中心平台及系统供应商必须要有持续的研发投入能力，根据市场趋势和技术发展对联络中心进行创新研究。同时，供应商必须要具备完善的本地化原厂服务，确保故障快速处理，以及业务定制的快速实现。

### 3、视频会议系统

在金融行业统一通信与协作产品方面，视频会议、网络和语音会议是今年上半年中国统一通信市场增长最重要的驱动力，其中视频会议尤为突出，今年上半年视频会议产品的渗透率得到了显著的提升。

### 4、移动性与 BYOD

金融行业 IT 消费化的典范是企业中智能移动设备的激增。尽管 IDC 的研究显示 PC 仍是企业员工完成工作最重要的设备，然而信息工作者在工作环境中对智能手机、平板电脑等移动设备的依赖度也在保持快速增长。尽管其中有一部分移动设备是企业提供的，但大部分移动设备仍为员工持有或购买的。调研数据显示：

- 于访问企业应用的员工自有设备（即 BYOD）从 2010 年的 45% 激增至 2013 年的 78%；
  - 83% 的受访者认为平板电脑及类似设备将成为其组织未来业务开展中不可或缺的设备。
- 因此，金融行业需要重视移动性与 BYOD 对于企业协作通信的重要性。

### 5、虚拟化

IDC 预计，将会有更多的金融企业继续实施数据中心虚拟化，最终也将涉及和包括通信与协作解决方案的虚拟化部署。已经有众多厂商的协作通信系统及相关产品可以部署在 VMware、微软及 Citrix 等领先厂商的虚拟化环境中。

协作通信系统虚拟化部署可解决在数据中心内支持虚拟化语音和视频等实时媒体流的问题。它能够显著增加每台数据中心服务器上托管的虚拟桌面和移动设备数量。由桌面虚拟化带来的收益包括，单用户 PC 支持成本的降低，通过将敏感的企业数据存储在数据中心、而非物理设备上使得安全性增强等。视频在企业桌面的应用，正迅速成为员工彼此之间，以及与客户、合作伙伴和供应商之间沟通的常用方式。

# 金融企业通信与协作 发展方向

## 1 用户体验一致性

作为企业员工协作的首选设备，智能手机和平板电脑日渐盛行，尤其是在企业高管、专业人士、信息工作者和知识工作者等人群中。基于软件客户端和移动分机，通过平板电脑这一个设备就可以支持语音和视频会议、电子邮件、IM及社交网络等应用。

目前，大多数 IP 通信厂商已将语音能力融入到统一通信与协作产品体系中。因此，可以通过移动客户端软件将协作与通信的能力扩展到手机、智能手机、平板电脑等移动设备上，这使得企业员工能够随时随地、通过任意方式来接入到统一的系统平台及应用中。

因此，一致的用户体验被进一步重视，包括跨不同终端类型及 UC 应用的业务体验（如持续通信），这使得用户只需通过手指点击，便可在不同通信模式之间切换。通过将多种通信应用集成到统一协作平台上，将大大提高金融企业客户内部沟通效率。

## 2 基于 Web 浏览器的视频应用

金融企业用户对通过 Web 浏览器实现桌面、笔记本、移动终端实时视频协同的兴趣与日俱增。Web 浏览器为广大用户所熟悉，只需安装一款软件插件，外加摄像头即可支持视频功能，为那些无法接入会议室视频会议系统或通过软件客户端接入会议的用户提供了一个可行的选择。

通过对上述金融行业背景资料、要素资料的搜集整理，结合 IDC 发布的趋势状态，我们认为，金融行业通信与协作发展方向如下：

## 3 开放、标准、可扩展的平台架构

IDC 预计，基于 SIP 架构的网络规划和部署将继续加快。基于 SIP 的系统架构可以很好地满足下一代语音、通信及协作的需求。因为 SIP 为系统、终端及应用开发和兼容性提供了一个通用平台，所以其将成为 UC&C 和 VoIP 厂商使用的最主要协议。

金融业务通信与协作平台需要能够支持 IP 语音和协作通信应用的开放标准，如 SIP（包括基于 IMS 的 ISC）、LDAP、XCAP 和 XMPP，这些通常是诸多企业在考虑新技术投资时的关键要求之一。

可扩展的平台架构是如今诸多企业客户的一项重要诉求。可扩展性是指系统的设计中融合了为系统扩展及增强预期功能设置的机制（如 API），而系统的扩展或增强无需对系统基础架构做出重大变更。可扩展性被视为未来验证协作通信解决方案的一个重要手段。随着企业网络及应用所支持的远程及移动员工的人数与日俱增，能够较为简单的满足此类扩展性需求的架构已经必不可少。

## 4 开放、标准、可扩展的平台架构

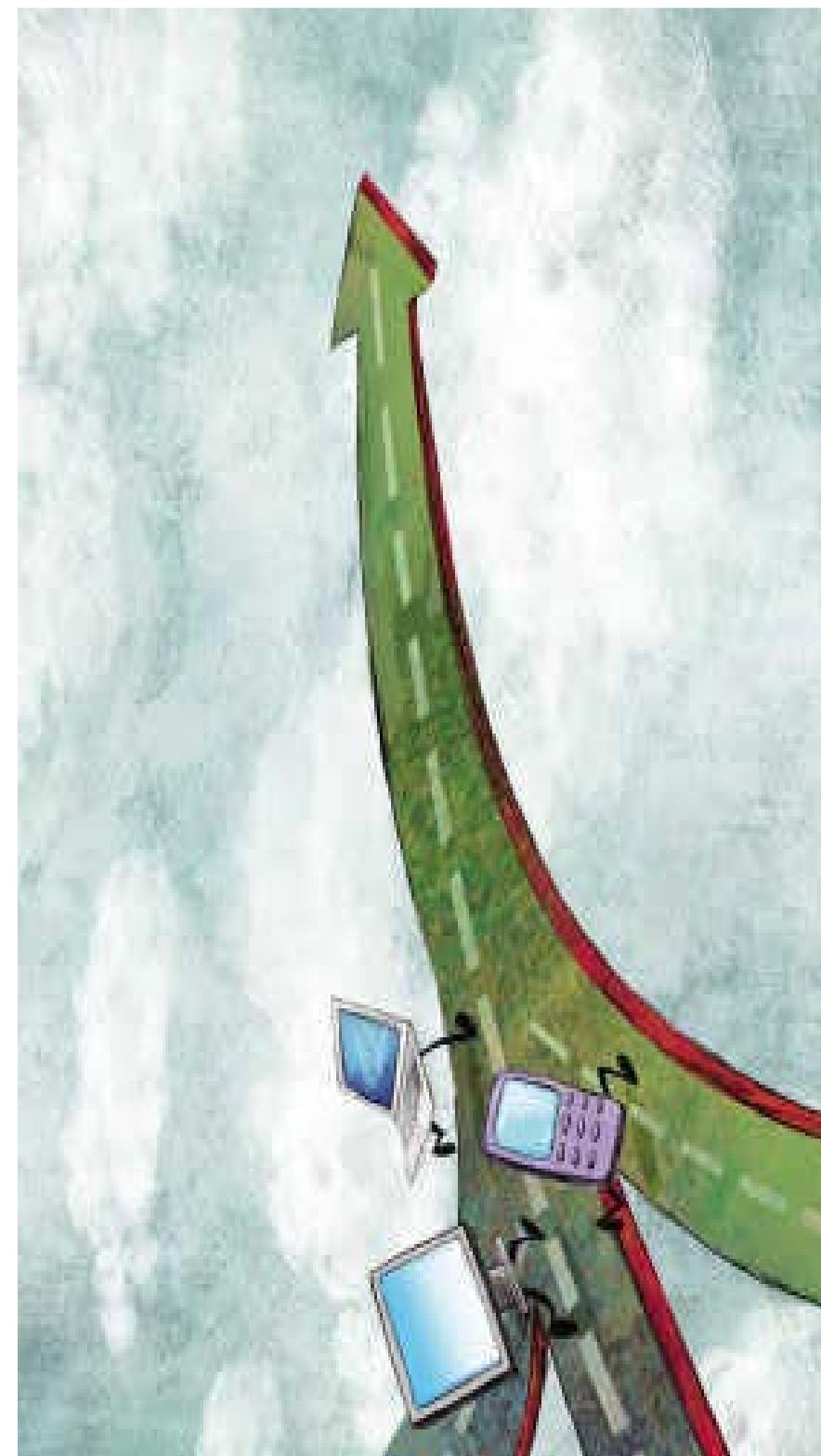
视频会议及“远端呈现”技术在过去几年得到了极大提升，这激发了企业部署并使用视频技术以及移动协作应用的热情。对于那些长期以来一直表示视频及音频质量方面的体

验欠佳是阻碍其使用视频会议技术的主要因素的最终用户来说，高清视频会议解决方案（分辨率为 720P 或 1080P，帧频为 30fps 和 60fps）有效地激发了他们对视频会议的需求。客户如今可在 H.264 高级视频编码（AVC）和 H.264 可扩展视频编码（SVC）等较新的视频压缩技术，以及即将推行的高效率视频和系统设备编码（HEVC）视频压缩标准（被称为 H.265）的基础上评估视频解决方案。IDC 认为，对于 IP 电话和语音会议而言，高品质、宽频语音（基于 G.722）或 Opus 全频带语音同样也将逐渐成为众多企业的需求。

语音及视频技术的发展，为金融行业的通信与协作应用带来了更好的发展。

## 5 协作通信应用 与业务流程的整合

随着众多企业希望业务流程能够与协作应用更紧密地集成在一起，以电子邮件、即时消息、语音邮件 / 统一消息和用户在线状态等为代表的协同应用仍将是金融行业通信与协作市场的驱动力。IDC 预计，特定协作应用（电子邮件、日历、IM 及用户在线状态）与业务流程的集成度将进一步提升，从而使其自动化程度提高，人工干预度更低。因此，通信驱动业务流程改进将在企业考虑是否部署这一解决方案来提高现有业务流程效率方面起到举足轻重的作用。





## 金融客户对协作产品的需求

在开拓销售渠道、提高客户服务能力方面，电话银行/呼叫中心、网络银行、手机银行、自助银行以及虚拟柜员在功能层面将越来越要求具有在线服务和实时交互的能力，这些通信功能的提升，交互手段的创新，都要求对通信平台架构上的统一规划和系统升级，这对于各大厂商将会存在很大的商机，如 IPCC、VTM、基于互联网的音视频通信和在线协作等，但作为一个完整的渠道

类解决方案子系统，需要行业 ISV 完成产品的二次开发和集成包装以实现交付。

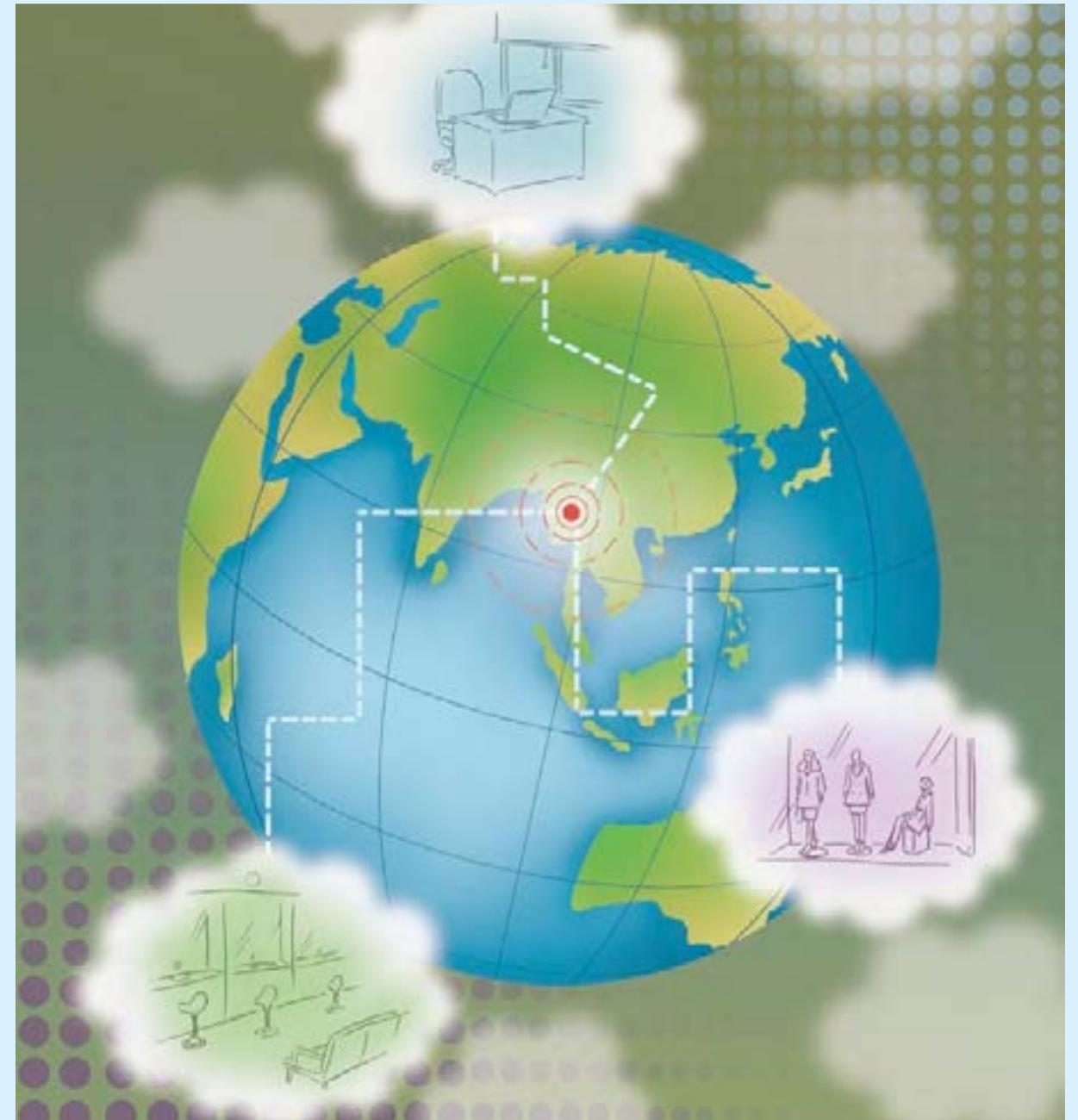
在流程银行建设方面，银行从粗放式规模扩张向集约化经营转型过程当中，必然会不断提升全员生产效能和强化内部前中后台在流程推进当中的协作。因此，更加高效和简单易用的协同通信工具，将逐渐成为银行业务部门和后台支持部门关注的重点，支持业务流程的视频会议系统、通过企业

IM 提高全员协同效率，将是各大通信厂商的机会所在

对于保险行业，呼叫中心解决方案市场一直保持着平稳增长的态势，目前中国保险行业的呼叫中心采用多种技术平台，既有基于交换机的呼叫中心，也有基于一体机（PC 语音板卡）的呼叫中心，而基于 IP 技术的呼叫中心是未来的发展方向。

## 金融通信与协作 场景展示

上面提到，金融业创新目前面临着渠道创新与流程加速创新两大挑战，下面将从各大场景出发，为大家展示金融业如何做好自身通信与协作，为金融业务提升效率服务。



## 用于渠道创新场景



### 场景应用一：互联网视频呼叫中心

价值体现：

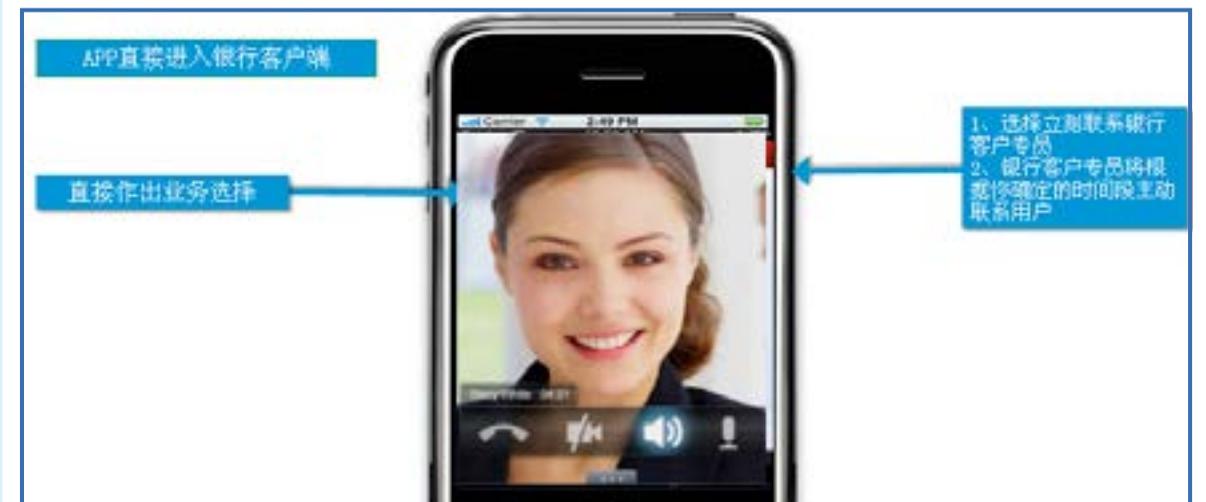
- 加强银行与客户之间的在线交互体验（互联网视频、在线共享）
- 呼叫中心创新渠道，易于使用
- 简化银行呼叫中心客户的使用体验（只需要点击银行网页上的链接或者通过移动客户端上的应用程序接入）



### 场景应用二：私人银行和财富管理

价值体现：

- 创新银行对外销售渠道，提升协作式销售能力
- 提升银行客户经理与客户个人间的实时沟通和在线交互和共享
- 提升银行视频投资的 ROI



### 场景应用三：4G 时代的手机银行

价值体现：当银行客户专员已经知道了关于用户的一切以及与服务相关的信息：

- 是哪位客户
  - 在哪里
  - 要办理哪项业务
  - 哪位业务代表给提供过服务
- 将极大提高了银行客户满意度。



### 场景应用四：交互式的金融服务（社区银行）

价值体现：

- 网上银行：通过触控的方式使得用户快捷地访问网上银行和进行简单的交易；
- 产品信息推广：交互式的产品信息推广，提供投资、理财、信用卡、贷款等产品信息推广；
- 促销：基于位置、时间、客户或者其他规则的特殊促销推荐；
- 向上和交叉销售：基于客户的交互行为提供额外的信息和产品推荐。



### 场景应用五：虚拟柜员服务

价值体现：

- 服务模式创新：远程虚拟面对面服务
  - ✓ 开户、签约、理财咨询等
  - ✓ 简便易用，无需培训
  - ✓ 全新的客户体验
  - ✓ 提高客户满意度和客户忠诚度
  - ✓ 增加面对面服务和交叉销售机会
- 部署于银行 24 小时银行服务区域
  - ✓ 为零售银行客户提供扩展时段的柜员服务
  - ✓ 扩展自助服务，提供常规自助设备不能完成的功能
- 部署于合作伙伴场地
  - ✓ 为合作伙伴员工提供便捷的全功能金融服务
  - ✓ 提升企业形象，有助于银行拓展高端客户



### 场景应用六：银行的 O2O 营销模式

价值体现：

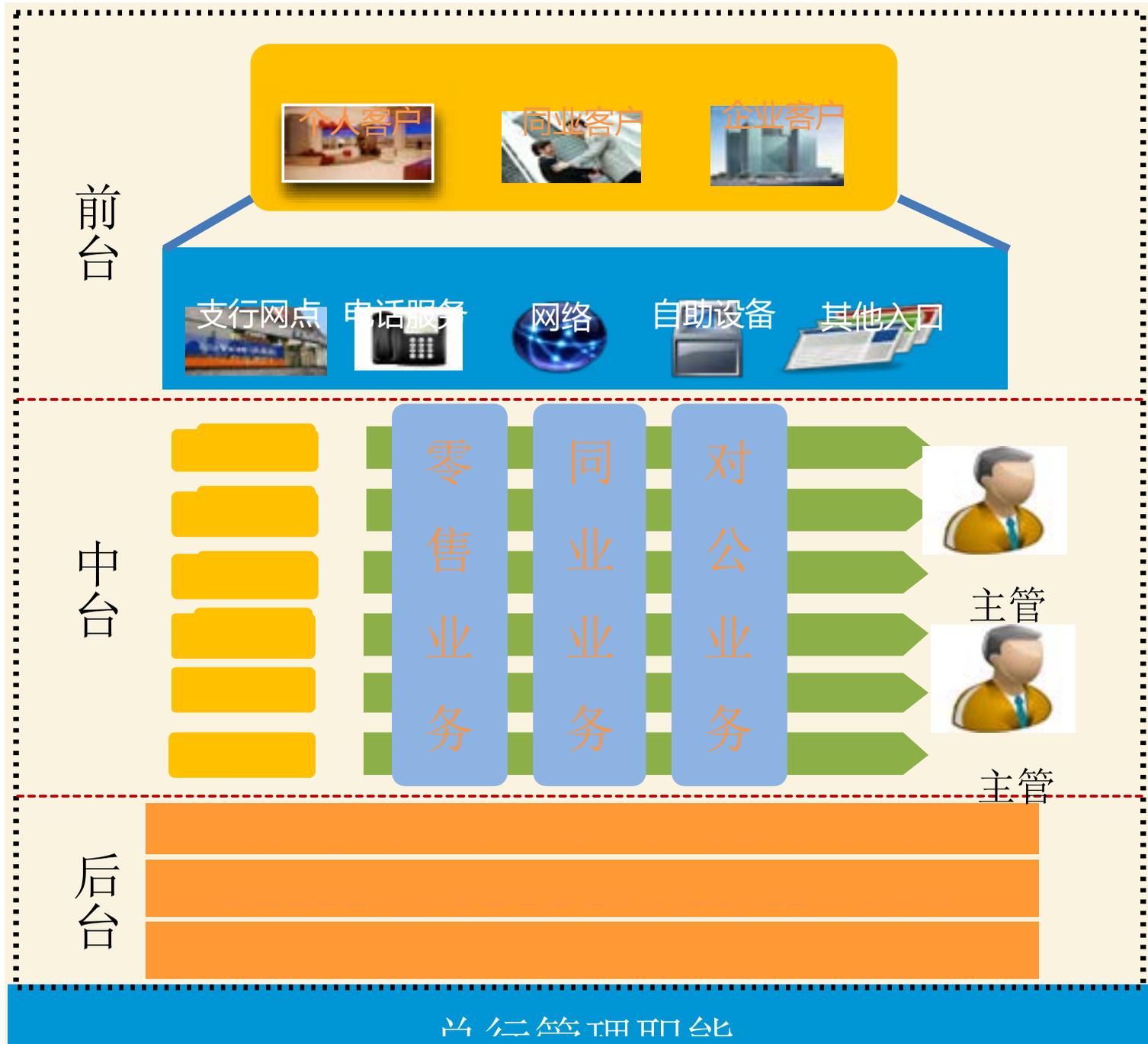
- 银行自助终端：在商厦的银行自助终端上看到新投放的理财产品广告，同理财专员通过自助终端的视频橱窗在线视频交流获得更完善的贷款业务信息；
- 智能银行：通过虚拟柜员服务，采用高品质视频方式与柜员坐席进行文件确认和签字手续完成交易；
- 随时随地：通过 iPad/PC 与贷款顾问视频交流，在家里就可进行更详细的咨询，并就具体的办理方式和流程进行确认
- 多渠道互通信息：通过电脑或手机与贷款顾问进行文本交互咨询，并就具体的办理方式和流程进行说明和确认，确认所需法律文件和签署说明



### 场景应用七：证券公司非现场开户

价值体现：

- 非现场开户的放开有利于 B 类（轻型营业部）和 C 类（新型营业部）营业部的发展
- 客户只需准备好身份证明文件，在通过视频身份验证后，填写开户资料、签署风险揭示书及协议并接受回访即可完成资金账户的开立
- 客户可以通过互联网或者移动终端的方式与证卷公司经纪人进行视频沟通，证卷公司通过视频的方式确认开户人的身份



# 用于流程加速场景

所谓流程银行，其实质是：客户中心理念是流程银行架构的基础，从产品导向彻底走向消费者导向和服务导向

以客户为中心再造业务流程，进而以业务流程为中心再造组织流程、管理流程和决策流程，为客户创造“一票直达”的业务和服务体验

另外银监会对银行资本的监管要求，巴塞尔协议III于2014年1月1日起实施，加强防范和化解金融风险隐患。

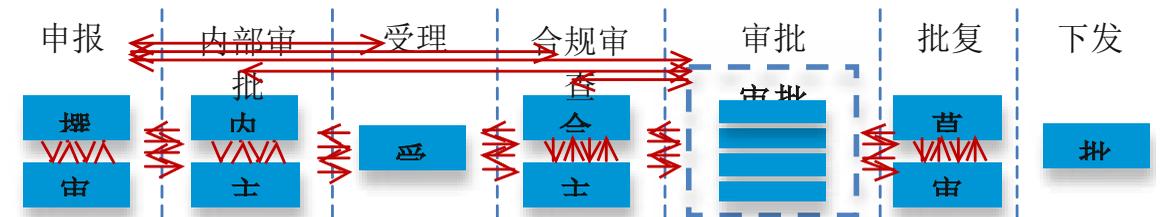
流程银行，其特点是：

- 流程管理替代职能管理，扁平化、矩阵式和事业部制
- 前中后台分离，相互制约和支持
- 充分利用IT技术协调分散与集中的矛盾
- 强调组织和个人在整个业务流程链中的能动性作用
- 构筑新型企业文化

流程加速急需关注沟通效率，沟通效率影响业务流程绩效，因为业务流程不断变化、日趋复杂，岗位分工日趋细化，业务流程依赖信息质量（完整性和准确性），人与人、团队与团队、组织与组织之间的协调与沟通效率直接影响业务流程绩效。

当然，沟通效率却取决于沟通方式，因为沟通方式呈多样化和消费化趋势，另外，沟通方式与应用系统集成与融合，也需要满足业务流程对信息质量的要求。

而在银行流程的应用现状则是：对公信贷业务流程/贷前/授信审批，主要由系统传递任务，需要人工干预，以保证信息的完整性和准确性，如下图所示：



从上述流程可以看出，由于审批环节复杂，影响效率，需要实现多元化沟通方式，提高沟通效率，加速业务流程的执行。

建议使用如下协作方式的流程：

**场景应用一：**信审员联系大客户部主管，就XX企业客户综合授信申请一事，了解和确认相关的信息，选择适合的沟通方式

如下图所示：



**场景应用二：**信审员发起即时会议，客户经理在拜访客户的路上仍然可以参加会议；如下图所示：



**场景应用四：**信审员组织综合授信审批会，行领导、部门领导、投资银行部、公司银行部、信贷管理部、合规部、集团客户部、专家组接收会议安排，通过视频会议本地或远程参加，会议全程录制并归档。如下图所示：



**场景应用三：**审批部主管召集信审员开会，决定综合授信审批会议的上会名单。自助完成会议的安排如下图所示：



**场景应用五：**信审会议当中临时加入支行信审员场景如下图所示：



# 金融通信与协作 解决方案及案例

下面以思科通信与协作解决方案及案例进行说明

场景应用六：总行领导对重要综合授信项目批复前，与分行行长信贷管理部主管进行小范围紧急磋商如下图所示：



场景应用七：微门户（业务流程事件提醒）如下图所示（一个第三方企业 IM 集成示例）：



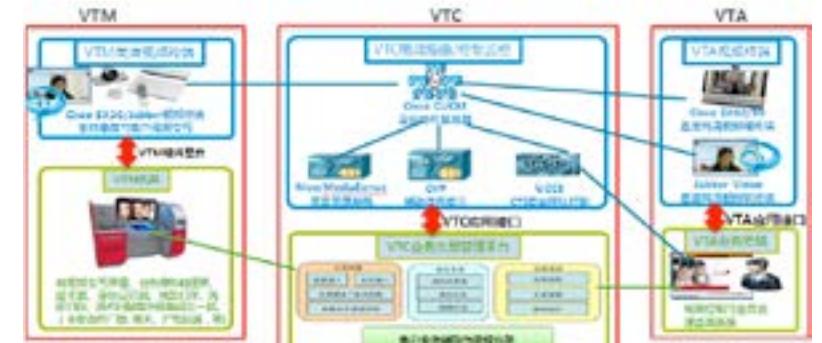
- ① 中国银行互联网视频呼叫中心
  - 基于网页（WEB2.0）技术的互联网视频呼叫
  - 与银行业务在互联网企业页面（Portal）上无缝集成
  - 客户信息和身份识别
  - 互联网视频与语音一样统一排队、智能路由到相应座席或技能组



- ② 中国人寿移动客户经理
  - 中国人寿客户经理使用移动客户端（Pad）作为辅助销售工具；
  - 当在客户处遇到需要解答的问题的时候，利用移动客户端（Pad）发起视频呼叫；
  - 视频呼叫可以连接至中国人寿客服中心的专家座席上；
  - 中国人寿客服中心的专家协助客户经理解答客户的问题，并完成销售。



- ③ 虚拟柜员方案参考架构（采用 Cisco 整体视频呼叫中心方案）



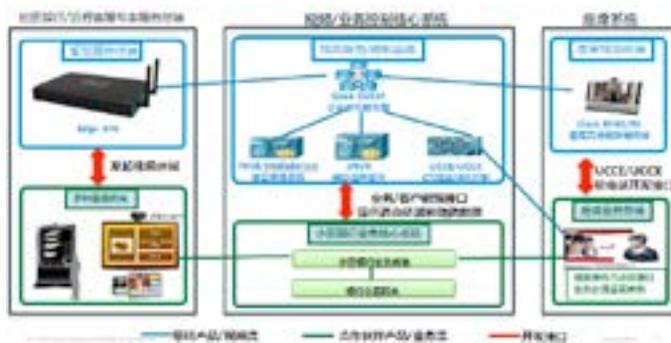
4 全媒体解决方案架构



5 虚拟柜员系统大规模分层部署规划



6 思科社区银行 / 远程客服专家方案架构



7 社区银行远程专家视频通信

- 建立小规模视频呼叫中心服务团队，为大量社区银行网点终端客户提供实时在线服务
- 解决客户的问题 - 提升客户体验
- 提供专业的产品信息和服务
- 多语言支持



# 总结

>> 根据 Forrester 研究公司的最新研究结果显示，通信与协作服务市场在 2013 年年市值已经达到约 420 亿美元，而对于这一市场的需求将在 2018 年以平均 8% 的增长率成倍增长，同时，金融行业通信与协作市场则远高于 8% 的平均增长率。只因为金融业面临着前所未有的危机。

2014 年 7 月 23 日，一年一度的百度技术开放日，百度创始人、董事长兼 CEO 李彦宏再次提到“互联网正在加速颠覆传统产业，首先是颠覆了媒体，后来颠覆了零售、旅游，再往后是金融，金融可能现在才刚刚开始。”

随着近几年来互联网金融行业的迅速生长，传统金融机构的确忧心不已。为了不让“颠覆”成为“革掉”传统金融行业的命，加速进化必定是金融机构唯一能做出的决定。

就如前文提到的：渠道创新及流程加速创新是应对互联网金融冲击的两大武器，而这两个武器，均需要借助“通信与协作”来完成。

统一通信与协作系统的最大的好处在于可以提高金融企业业务的效率，同时又能提高金融企业的创新能力。

但部署一个成功的通信与协作系统需要金融企业从上至下各个层级、通信供应商、集成商等各方面共同努力，但需要提醒的是：统一性是项目成功的关键。统一性的趋势对于公司来说所需要做的首先就是实施一个统一通信的解决方案，并最终在其中整合协作技术。

我们期望本解决方案手册能真正帮助到中国金融行业提升统一通信与协作的整体水平，少走项目建设弯路，在应对金融市场瞬息万变的变化时，帮助金融企业快速做出决策，改进业务流程，提升沟通效率，最终提升市场竞争力。 7



# 思科协作 • 解决方案

---