

思科

# 网络金融

Cisco 金融服务事业部

2001.4

第二期

花旗银行跨国集中数据  
中心成功经验

新经济中的电子银行业

网络就绪

挑战新经济



# 挑战新经济

*Challenging the New Eco*



*name*



**步**入 21 世纪，全球经济秩序开始重新构建，经济规则的确立基于网络而延展。人们的思想可以通过互联网在地球的每一片天空遨游，企业的活动领域也可以覆盖世界每一个角落，而对资本盈利模式的定义则从未象现在这样：将细微服务的优劣视作决定金融企业在网络时代生死存亡的标尺。

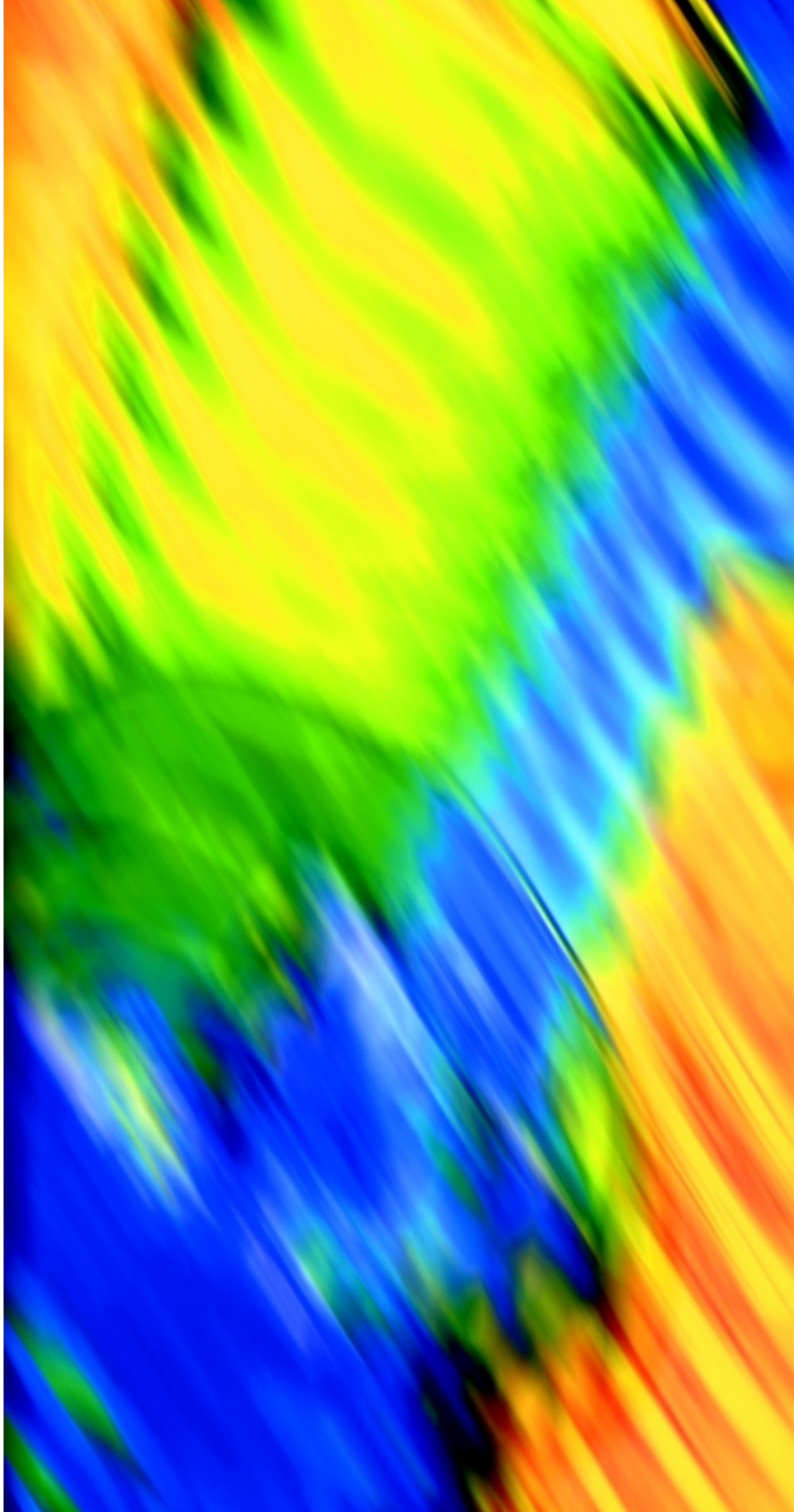
网络技术对金融业务发展的意义是什么？金融业如何在网络经济时代建设系统、全面的服务体系，如何应势而变调整战略？面对这些问题，2001 年 1 月 6、7 日，世纪之首，金融业四方嘉宾、八方来客，齐聚中国海南三亚“挑战新经济的金融网络”高层论坛进行了积极探讨。

高层论坛上，思科公司将新经济时代企业网络就绪、走向成功归结为四大要素：**领导决心、配套机制、配套能力和技术平台**。在金融行业，四要素的组合最终体现在一个完美的服务系统的建设。面临激烈竞争的金融业，应该积极顺应时代潮流，采用新技术构建面向未来的信息基础架构，提高竞争力，不断提供新的服务，成为网络时代的先锋。

在中国加入 WTO 日益临近之际，金融业面临更为紧迫的竞争压力。以领先的网络技术提升金融服务和竞争力水平，将有助于中国金融业把握机遇，成功应对未来。引入网络技术，绝对不只是形成一个孤立的信息系统，而是要把企业运作流程的各个环节同网络应用紧密集成，真正使网络为业务发展而服务。

通过本期，您还将看到美国花旗银行如何以强大的数据中心实施可靠的质量保障、新加坡发展银行 DBS 如何优化客户服务、思科公司如何通过 IBSG 部门帮助企业网络就绪等方面的内容，希望能够对中国经济特别是金融行业起到积极的借鉴作用和指导意义。





# 目录

1	新经济透视
9	市场动态
21	思科文化
23	新技术了望
27	第三视角
29	人物素描
31	用户来信
32	订阅表



# 花旗银行跨国集中 数据中心成功经验



**[前言]** 以互联网应用为基础的新经济模式中，“服务”成为企业核心竞争力，以优质服务来保证客户的最高忠诚度是每个企业追求的最终目标。如何保障服务质量，如何维系客户的忠诚度是网络经济中的每个企业面临的关键问题，离开这两条，互联网所创造的一切便利、快捷以及信息资源的高度共享都将无从谈起。服务质量的可靠性在金融行业显得尤为重要，任何一个行业都没有象金融业这样对持续、稳定、可靠的服务质量要求得如此严格。现在，美国花旗银行跨国集中数据中心（Citibank Asia-Pacific Processing Center）显然为全球范围内的金融机构做出了杰出的榜样，我们愿意带领读者一同感受它的成功，并有所收获。

## 美国花旗银行跨国集中数据中心简介

美国花旗银行是一个国际性金融集团，它在全球的业务区域除了美国外还包括三个中心地带：亚太地区、拉丁美洲、欧洲/中东/非洲。花旗银行的跨国集中数据中心位于新加坡，中心的任务就是支持整个银行集团能够最大限度地、以最低的成本、最高的效率为客户提供最好的服务。

## 网络就绪实现全球服务，带来低成本、高效率的运营模式

花旗银行跨国集中数据中心正式运营于九十年代初，当时受电力、通讯等社会基础设施发展的限制，数据中心的建设尚未尽善尽美，如今，随着世界经济的发展，尤其是网络技术的发展和运用使数据中心成熟，已经可以完全满足各项业务的需求。花旗银行跨国集中数据中心也进而在真正意义上成为了一个灵活、高效、高质量、全面完善的数据中心。目前，该中心充分支持着花旗银行在全球范围内巨大的业务量，使花旗银行在全世界的分支机构都能够完全共享集团资源，以最低的成本开支实现其全球业务的一体化运作。进入2000年，数据中心业务已经涵括76个国家，服务全球24个时区的用户。以新加坡为辐射中心为整个世界服务，数据中心能够以一星期七天、一天二十四小时的技术和网络支持保证花旗银行在全世界范围内的业务正常、高效运作。

通过跨国数据中心，花旗银行可以实现对全球任何角落客户的任何要求作出最迅速的反应。例如，如果中国允许花旗银行进入金融行业的某一特定领域，花旗银行通过必备的路由器和交换机及相关的网络设备，就可以以第一速度进入这个市场，立即实现业务运营，而不需要象那些网络还未就绪的企业，要经过烦琐的程序和诸多的准备工作之后才能开展运营，而时间的延长通常意味着机会的丧失。

## 全面服务客户，保证服务质量

花旗银行跨国集中数据中心通过网络实现了对全球客户的服务，但它是如何满足客户的各种要求、如何保证客户服务的质量？这是我们要重点阐述的话题：

花旗银行跨国集中数据中心在设备上使用世界上最为先进的技术，为客户服务提供坚实的后盾。在新加坡设有由裸光纤连接的两个数据中心和一个指挥中心，同时装备了完备镜像系统，有来自Cisco、IBM、Amdahl、Stratus、HP、Sun、Compaq等多种当今世界上最为先进的设备，力求应用最为先进的设备做保障为顾客提供优质的服务。在购置新设备的同时，数据中心非常注意硬件与软件的兼容和升级，保证系统运行的稳定性并在集成方面付出了大量的努力。

尽量加快对客户要求的反映，提高客户满意度。如果银行对客户的要求不是迅速地做出反映，可能会造成客户满意度的降低，造成客户流失。花旗银行跨国集中数据中心的7\*24小时运营能最大限度地加快对客户要求的反映速度，从而保证客户满意度的巩固和稳步提升。

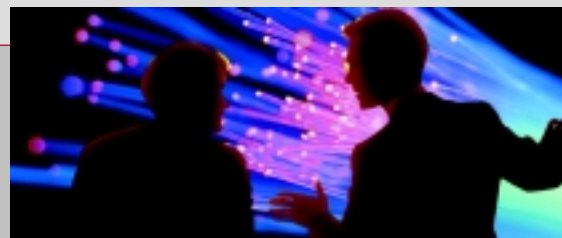
花旗银行亚太数据中心采用多种服务检测、控制手段，确保为客户提供最高质量的服务。中心在质量控制和管理方面作出了大量富有成效的工作，并使高质量服务的理念深入到每一个员工的思想中。例如：1994和1995年，中心通过ISO9002质量认证，使服务的每个流程都标准化，让员工能够充分理解中心的业务流程，尽可能地减少错误的发生，从而也就减少顾客的投诉。1997年，中心采用通用电气模式运营质量控制项目，邀请专家来培训员工，向员工传授质量服务的方

# Citibank Asia-Pacific

## Processing Center

**FRANS C.VAN DER LEE**

美国花旗银行副总裁、亚太处理中心总经理



法和理论；进行质量管理培训，获得新加坡质量认证（Singapore Quality Class）。1998年，为争取新加坡质量奖（Singapore Quality Award），进一步提高中心的质量管理标准，全体员工进行新加坡质量标准体系培训；同年获得ISO9002再次认证，并开始采用均衡积分卡（Balance Scorecard）。1999年，中心成立质量管理办公室，由专门的质量管理经理对全中心的质量问题进行监督和管理；中心同时还通过了ISO14001环保认证，使员工能够在清新、舒适的环境中办公，这体现了中心管理阶层对员工高度人文性的关心。

特别值得一提的是均衡积分卡（Balance Scorecard）。此卡是基于银行本身的系统建立，与全球的业务连网，它包括六个方面的均衡情况，即人力资源、客户表现、战略费用管理、风险、控制、社团。通过这些方面的战略举措、设定长期或短期的目标、进行具体实施情况的矩阵分析最终全面实现质量控制。中心按照均衡积分卡的标准设置了多个质量核查表，主管们要对下属仔细地讲解该表的意义和执行办法，根据每一天、每一周、每一月的报表，评估质量的表现，并按需要作适当的改善，确保客户满意度。例如在人力资源方面，中心的短期目标是把年人员流失率控制在7%以下；长期目标是控制在5%。

为保证服务质量的可靠性和稳定性，花旗银行跨国集中数据中心尽最大可能实现自动化管理，即尽量减少人工操作，由系统工具来控制具体的业务流程，确实把握每项业务的每一步进行的情况。自动化的实施还可以缩短事件反映时间，在最短的时间内解决出现的问题。

### 花旗银行企业系统管理体系

在企业中任何业务的开展都应该根据实际情况来进行，为此花旗银行跨国集中数据中心建立了完备的企业系统管理体系，对所有工作都进行整体的监控，确实了解每个项目的执行情况，及时了解出现的问题并以第一速度解决，实时掌握网络系统运行状况，实现故障透明性。比如说，花旗银行的某一台ATM机一旦发生故障，数据中心就能马上获得这一情况，并立即维修，在客户对此台ATM机发生业务需求之前就把问题完全解决，绝对不会出现延误和业务终止现象，完全实现“端到端”

服务。花旗银行建立的管理系统以其银行业务为导向，在最大程度上保证了业务运行的高稳定性。在其管理系统内集成了多种管理工具，实现网络、系统资源管理，可用性、事件和故障管理。花旗银行特别重视故障管理，除了设备运行状况的监控，提供及时准确的事件和故障报警外，还采用事件、故障处理的多种辅助手段，包括故障预防的预见性措施、故障分析及策略支持系统，以保证系统服务的监控和管理。

花旗银行在事件管理的构架上，主要分为事件来源、事件综合处理和事件相关分析。

**事件来源（Event Source）**由管理系统所监控管理的系统资源组成，它构成了企业管理系统的基础。如多种操作系统和应用的监控信息，局域网、广域网的监控信息等等。

**事件综合处理系统（Event Consolidator）**集成综合多个系统资源管理、网络管理工具所收集的信息，集中、分类地显示在系统管理员面前。例如，IBM主机及NT服务器等系统资源信息，SNMP网络管理信息，事件、故障日志 Syslog 等等。

**事件分析处理系统（Event Correlator）**通过系统运行中心的事件管理服务器对故障信息的类型和逻辑分类进行分析，根据分析结果确定故障的严重等级，对故障进行分布式告警。事件分析处理系统还可提供故障根源分析、故障对银行业务的影响以及针对此类故障的决策建议。并可与故障单系统（TTS, Trouble Ticket System）相连，实现对故障处理的跟踪、查询。

通过以上的事件采集、综合和分析处理系统，花旗银行实现了对其数据中心的有效管理。与此同时，按美国政府BC177规章，所有美国银行要有适当措施，保证故障和灾难性事故后业务的延续。每年中心都要做一次端到端测试，确保灾难事故后的业务延续性。花旗银行中心的目标是在灾难事故发生后四小时内恢复业务进行而不会有任何交易的差错。当一个新的国家或者地区纳入到这中心架构中时，数据中心也要按照这业务延续标准，在90天内完成这个新业务范围的业务延续测试。

**【结束语】** 花旗银行认为网络时代竞争中的两个领域举足轻重：强化的客户服务以及低成本和高效率经营方式。花旗银行所采取的措施和取得的成效在今天来说为全球金融行业同行起着积极的借鉴意义。



## ELSIE FOH

新加坡发展银行有限公司董事总经理 (个人银行业务部总经理)

**当**自动柜员机在80年代初面世时，电子银行业雏形初现。自动柜员机的应用为银行客户带来了极大的便利，它可以提供昼夜服务，也就是我们现在所说的7\*24小时服务，而当时因特网还未出现。

今天，因特网的利用使得银行客户可以在任何时间、任何地点——家中、办公室，甚至是上下班途中都能够享受电子银行服务。信息技术、电信、因特网等与企业的融合为企业带来了无限商机，同时也对金融行业带来了前所未有的冲击和变革。

面对网络经济的挑战，全球金融业都在积极探索未来之路。银行业如何满足客户需求，如何提供更好的服务，如何利用网络为企业注入新活力都是亟待解决的问题。在这里新加坡DBS银行个人银行业务部总经理Elsie Foh女士阐述了DBS银行在这场变革中的应对策略。



# 新经济中的

## 接受变革 付诸行动

作为新加坡规模最大的单一银行网络，DBS为消费者提供了多种新型银行服务和金融解决方案。其宗旨是以低廉的成本创造高价值，为客户提供终身服务，进而满足客户的需求。

面对着变革所产生的巨大压力，某些银行家们也许会怀念以往的平静岁月。但是，如果对必然的发展趋势置之不理就只会给企业自身带来危险，丧失时机并被历史的车轮抛在后面。

## DBS 电子银行战略

Elsie Foh女士认为，DBS银行战略的核心是在银行服务的所有方面都采用和推广先进信息技术，加大服务力度，提供最好的银行服务。信息技术是帮助银行业在技术创新、运营效率、员工生产率以及提供高效服务等诸多方面占据领先地位的主要推动力量。DBS不断地在技术方面加大投资力度，目的就是要奠定不仅能提供网上实时沟通的功能，而且还能将后台处理与前台客户服务集成起来的基础设施结构。

因特网成为银行业与客户之间建立联系的桥梁，这合乎市场发展的必然趋势。所有金融机构的首要问题就是要明智地进行试验并为因特网时代做好准备。因特网革命将永远改变银行与客户之间的关系。这场变革将通过企业有效的服务给客户带来积极的影响。

# E-Banking in the New Economy

## 电子银行业

本着小心谨慎的态度, DBS进行了积极的探索。1997年, DBS成为新加坡第一家推出因特网服务的银行,为个人和企业提供了具有高度安全性的在网上管理金融事务的方式。他们采纳了一种三元交付模式,其中包括:

### 传统分行、电子渠道、联络中心

根据最新行业报告,新的电子银行渠道并不会导致各分行目前物理基础设施和网络的过时或淘汰,这一点一直是明确无疑的。虽然这两种服务交付模式可以共存,但是DBS仍然认为最好还是应该添加一个额外的渠道——联络中心,这样就能在客户需要帮助(特别是当他们在操作或使用新的电子银行设施)时为他们提供人力支持和资源。

### DBS 成功要素

DBS以最大努力贯彻“客户第一”的宗旨,并且对电子银行服务的开发过程进行了详尽的分析,努力最终得到了回报, DBS银行被拉弗蒂国际机构(Lafferty International)评选为亚洲2000年度最好的银行网站。

在谈及银行业成功所必须考虑的所有要素之中, Elsie Foh女士认为,成功将取决于能否将下面陈列的这些特点结合在一起,使它们成为网上银行服务的有机组成部分,使得“服务”成为银行企业获得竞争优势的根本:

### 提供最多的选择、便利的网上服务、以客户为中心的易用性服务

### 提供最多的选择

今天, DBS的客户无需到其营业地点就能享受多种银行服务并进行交易。这些服务和交易都是通过各种自助服务渠道诸如:电话银行、自动柜员机、因特网营业亭、因特网银行、移动电话银行等及其最新推出的WAP银行功能等等所提供的。

现在,客户不但能使用自动柜员机提取现金并检查帐户余额,还能使用自动柜员机对涉及到股票和参股的各种交易进行电子化付款,也可针对竞标购买小轿车所有权证书的活动进行投标 - 这是只在新加坡才有的一种投标活动。通过与电话公司的合作, DBS银行的客户还能立即获得批准,进而能从世界各地的任何地方利用充值卡拨打国际长途电话。

对于那些从家里或工作场所无法登录因特网的客户而言, DBS推出的多媒体因特网营业亭非常有用,客户在这里采用电子方式进行自己的交易。借助这些多媒体营业亭,客户能对自己的帐户进行补登,对支票状态进行查询,进行资金转帐操作、帐单付款、汇款服务、定期储蓄存款以及电子化股票付款,乃至申请贷款和透支。

针对那些经常外出或出差的客户, DBS专门推出了DBS Flash服务。它可以把时效性很强的市场和金融信息传送到客户的移动电话或寻呼机。这样一来,客户就能通过虚拟个人财务助理妥善管理好自己的财务帐户,并享受进一步的便利。

除了最新推出的WAP银行服务, DBS也在密切关注3G等新技术的发展情况,并将继续与战略合作伙伴携手为其客户开发和提供新的服务。

Elsie Foh 女士说“DBS 的目的是为客户提供各种选择,使他们能从更为经济有效的自助服务银行设施中获得更大价值,同时也能帮助那些要求在各分行享受更复杂金融服务的客户获得高质量的个性化服务。”

## 便利的网上服务

人们常说的“我要去银行”在 DBS 业务中已不再意味着客户必须亲自匆匆忙忙地跑到营业地点,然后长时间排队等候才能完成银行交易。网上银行服务速度更快、安全性更高。借助于因特网,客户甚至还可以在海外进行交易。

因特网广泛应用促使银行网站的客户人数不断增多。世界各地的消费者采用和适应因特网的速度远远高于收音机和电视机的普及速度。在 DBS 推出因特网银行服务的第一个年头里,只有一万名了解和懂得如何使用电子银行服务的客户。三年后的今天, DBS 已经有二十多万名客户在使用电子银行服务。

未来的网上银行服务将为客户提供更加成熟的工具和功能。其中,客户也许将能够享受帐户合并信息服务——通过一个网站从不同的金融机构了解所有帐户的总体概况信息,或者还能让网站显示电子帐单,这样他们就能定期在网上查看和支付帐单了。

## 以客户为中心的理念

银行业的工作重点从以产品为中心转向以客户为中心的过程中,因特网起到了巨大的推动作用。各种新技术使得 DBS 银行能够以更低的成本对产品和服务进行定制,并且在 private-banking (为高价值客户服务的银行) 服务领域之外实现以客户为中心的银行服务。这些产品和服务有助于针对性的市场营销活动,进而能主动地在客户提出要求之前就满足他们的多种需求。

对于 DBS 银行而言, Elsie Foh 女士指出这一切都根基于 DBS 所坚持的一个信念:必须本着以客户为中心的理念对自己的各项业务进行彻底的重新设计。不断地扩大产品和服务的覆盖范围。在单纯的银行业务之外,还要积极去了解客户需要什么;不能把自己局限于仅提供银行产品,还必须开发和提供能满足客户生活要求的产品和服务。

DBS 银行的整体优势在于能够倾听客户的声音,也能够采用尖端技术,正因为如此, DBS 银行才能够提供以客户为中心的产品和服务。

技术的最大好处之一就是能够迅速地获得和分析市场信息和客户数据。广泛的数据挖掘和分析正在重新定义银行业的运营模式、交付产品的方式以及预测客户群中存在的商机的方式。

个人银行服务的重点在于,要对各种产品进行定制,使之能够满足客户的特殊要求。DBS 银行采用了市场细分研究方法获得了对客户期望的更深层次的理解,并据此将一般性产品和服务重新包装为有针对性的、与众不同且新颖独特的产品和服务组合,这样就能更为有效地将这些产品和服务推销给客户,而客户也会更愿意接受。

## 易用性服务

决定着任何创新服务成败的一个主要因素就在于它必须是对用户友好的易用性服务。具体地说,银行所设计的网上银行服务要能够提供迅捷的下载速度、方便的浏览功能、友好的操作界面、丰富的网页内容、以及多种多样的个性化选项。

在开发新技术的过程中, DBS 认识到:应该让客户参与到技术开发过程之中,进而保证新技术更易于使用,也能保证客户了解新技术的应用和好处。那么对客户进行教育就显得至关重要了。DBS 除了直接征求客户意见以外,还以多种其他方式倾听客

# Banking in the Economy



户的声音——这包括专门用于具体新产品或服务促销的时事通讯和宣传单，大众媒体和电子媒体上的广告，当然还包括DBS自己的网站。

信息技术(IT)、数据通信、电信与因特网的融合要求银行业具备广泛的专业知识和技术。因为没有任何一家企业能同时掌握所有这些资源，DBS正在与世界一流的企业包括Cisco、Frank Russell、Scient、IBM、Sun、安达信、康柏、以及Planet Payments等开展合作，目的就是要为客户提供一流的应用程序。与这些技术开发型企业的合作是DBS最高管理层达成共识：“持续不断的学习过程有助于我们为客户提供更加方便和易用的服务，并在当今知识型和信息型经济中保持竞争优势。”

## 结束语

在电子银行基础上，银行业和金融服务领域的全球性发展趋势将形成竞争激烈而且风险较大的运营环境。

电子银行服务可以让现有客户感到满意，可以吸引新的客户，还可以提供一整套适合当今成熟消费者生活方式的绝好途径。客户采用网上银行服务的目的不仅仅是进行银行交易，更在于希望能享受包括抵押、个人贷款、信用卡、保险、单位信托等等在内的多种多样的相关服务。

电子银行业的革命要求我们提供超越传统的解决方案。银行业必须以新思维来迎接电子银行革命的挑战，迫切要求银行企业必须在每个职能层次上改变自己的思维模式和管理观念。银行企业必须积极地让客户参与到电子银行服务的设计过程之中，并且与战略合作伙伴们携手来利用彼此的技术以及专业知识，只有这样才能使电子银行服务走向成功。

# 网络就绪

## ——思科互联网业务解决方案介绍

### 【前言】

一切技术革新和经济模式的最终目的是为了最大限度地提高生产力，而企业所有的经营行为最终目的都是为了提高生产效率、降低生产成本，实现效益最大化。网络经济是一场革命，它不仅改变了传统企业的运作方式还从思维、思想、市场和服务等多方面上彻底更新着传统的经济观念。今天，当我们在艰难地向新的生产方式即新经济进行转型和过渡的时候，一些先行者已经用事实教育了还在持等待、观望态度，正在犹豫不决企业和经济单元的决策者们，同时开始更多地从企业最为需要的、具有实际意义的互联网业务解决方案入手，与企业分享自己的成功经验和心得体会。

### 思科的启示

我们以思科公司为例，用一组数据来说明网络经济究竟能给企业带来什么。2000 财政年度，通过以电子商务为基础的运营，思科公司节省成本达 13.52 亿美元、生产率提高了 15 个百分点、通过网络成功地解决了 83% 的技术支持方面的问题，节省了相当于 1,000 名工程师的工作量(价值超过 1.73 亿美元)。每周以电子方式下载 50,000 多份软件，节省 1.18 亿美元；每天通过网络售出产品价值超过 6 千万美元，其中 91% 的订单在网上进行；通过供应链的电子化运行，订单处理周期缩短了 70%。此外，该年度思科公司及其合作伙伴的库存减少了 45%，相应开支节省了 3.88 亿美元。总体看来，由于供应链效率的提高，2000 财政年度思科公司节省了 6.85 亿美元的成本开支——这是思科公司财务方面最大的影响因素。同时，思科公司还有 80% 的销售和技术培训在网上进行，不但降低了培训成本，而且还意味着思科公司的全体员工都能平等地、随时随地访问和调用相同的培训教材，使所有员工能更好地把握各自的职业发展。

思科公司在电子商务方面所取得的成功不仅仅在于以实施各种应用程序来获得效益，更重要的是它对各种工作程序及企业文化、管理观念所进行的重大改革，我们从中可以得到企业在新经济中规划自己发展蓝图的成功样板。

思科公司在提供全球最优秀的网络设备的同时，将目光也更多地转向如何帮助自己的客户进行成功的转型，为此思科作了大量艰辛而富有成效的努力。



**ROBERT POOLE**

思科公司亚太地区客户解决方案高级顾问

### 互联网业务解决方案组(IBSG)

思科公司互联网业务解决方案组 (Internet Business Solutions Group, 简称 IBSG) 是根据客户对互联网业务应用的迫切要求成立的。IBSG 的核心业务就是利用思科公司在互联网业务应用中积累的经验，借鉴自己的成功商务模式为客户提供免费的电子商务模式咨询服务，帮助客户制定业务、技术和经营战略；帮助客户创建电子商务应用，包括企业内部网以及供应链管理系统，最终使自己的客户在市场上取得竞争优势。

IBSG 的宗旨是加快客户在网络经济中取得成功的步伐。IBSG 与众多企业之间是一种“可信任顾问”的关系，与它们共享思科公司内部使用的多种电子商务管理工具和技术。



# The Net Readiness Process Cisco/Internet Business Solution Group

需要强调的是,电子商务主要是一个商业问题,因此应该从商业的角度来加以考虑和解决。IBSG 的主要工作包括向各公司、企业的高层领导阐述思科公司对网络经济的认识、对电子商务的使用,这可能还包括思科公司圣何塞总部高层领导研讨中心或思科公司当地办事处进行的相应演示。这些活动目的是促使企业加速制定电子商务战略并进行自己的网络服务差距分析。

## ➔ 电子商务战略的开发

思科公司 (IBSG) 与客户将通过专题工作会议,有针对性地帮助企业建立电子商务战略。这个过程的第一步是确定企业在今后一到两年内电子商务发展方面的远景,确定这个远景的专题工作会议必须有该企业最高管理层人士出席。

完成这一步可能需要运用一些技术,比如采用简单的情况规划技术来确立和定义该企业对未来的理想期望状态,然后就要回过头来考察目前的状态,了解为达到未来的理想状态需要做哪些工作,并建立一个衡量尺度帮助企业明确它正向正确方向前进以及它在何时能达到所希望的状态。

这些技术是用于确立企业发展远景,为了实现远景目标所必须进行和完成的任务也要明确下来。思科公司对企业发展进程进行了渐进的解析。大致分为以下几个方面:

### 一、网络就绪

思科公司认为,企业上网是否准备就绪取决于四个要素:领导者决心、配套机制、配套能力、技术平台,分别对应战略、运营、管理和技术的层次。思科帮助企业根据这四个要素进行企业自身评估,同时作为评估结果的“雷达图”则可为具体从事电子商务的企业“与同行业作发展对比”提供一系列参考基准。

比这一基准制定过程更加重要的是对企业的评分 (0-200)。通过评分能对企业与具备类似网络准备就绪水平的其他企业进行分类比较,并可提供该水平中企业将自己提升到更高类别所采用的最佳策略。同时,通过评分可以帮助企业了解在到达企业网络就绪的一个层次时,哪些类别的电子商务解决方案成功的机会比较高。这一阶段的主要可交付结果就是基准制定和根据网络就绪企业的情况而确定的行动方案。

### 二、解决方案确认过程

这个过程的第一步是障碍点分析。这种技术要求专题工作会议的参与者们深入分析企业的客户、合作伙伴、供应商及员工的心态或心理,然后回过头来对该企业进行考察并确定障碍点,即每一个要素与该企业进行交往(或合作)时的障碍点。在确定了这些障碍点之后,就可以确定电子商务解决方案和应用程序了。

第二步就是采用价值链分析。这种方法可为企业提供多种在进行精密选择和设计时,应该借鉴的电子商务方式,可以帮助企业认清如何为客户、合作伙伴或供应商、乃至各种营业收入来源分析和潜力的挖掘,还有如何避免非核心活动。这个过程可有效直接地实现电子商务的应用。

随后,可以在上述两个过程中所确认的各种解决方案绘成以下两个表格。

### 三、电子商务价值表格与电子商务优先权表格

电子商务价值表格对各种解决方案进行了分类,以确保该企业能采用正确的组合,即各种应用程序的组合,这些组合是根据它们对企业的重要性以及该解决方案的创新程度而确定的。

电子商务优先权表格建立了针对实施过程的优先次序,这是根据解决方案对企业将产生的商业影响以及实施该解决方案的难易程度而确定的。根据这个表格就可以制定出企业电子商务发展蓝图,用来指明今后的发展方向和过程。但思科公司强调必须每90天进行(重复)一次上述所有过程,因为在新的网络经济中,90天能发生巨大变化。

### 四、网络差距分析的进行

电子商务项目的重要部分之一就是概括出所需要的网络和服务。电子商务网络的特点在于支持关键商务应用程序具有高可用性以及高可靠性、安全性、可扩展性、灵活性和端到端连通性。我们应该确定现有网络和未来网络之间的差别,这又称为网络差距分析。

思科公司与/或其合作伙伴还将与企业合作对用户目录、政策配置、监控、数据流算法、高速缓存、负载均衡、安全性和服务质量(QoS)等诸多要素进行审查。

这一阶段的主要可交付结果包括对关键基础设施差距的确定以及创建旨在消除这一差距的思科参照体系结构。

### 五、电子商务网络的设计与部署

这一阶段是在网络差距分析的基础上进行的系统集成商、网络集成商、一级经销商、服务提供商和专业服务公司等合作伙伴将负责实施电子商务网络的设计和部署工作。它们将对企业“潜在”的电子商务应用程序的所有网络要求进行概括,并在参照体系结构基础上推荐一种基础设施。

这一阶段的交付结果是一套设计特点为高可扩展性、高可用性、高安全性及高智能性的端到端思科网络。这个网络将支持所有电子商务应用程序,并符合企业的商业目标。

### 六、电子商务应用程序的实施

在最后阶段,包括咨询公司在内的众多合作伙伴将在专题会议上确定的解决方案在必要的情况下与一些独立软件厂商进行合作,如果他们提供的电子商务软件模块适合于既定的解决方案,那么就可以在两者之间建立关联。

咨询合作伙伴将通过一系列为期较短的项目将这些模块运用到该企业的信息技术环境之中。

## Cisco首席执行官钱伯斯拜会中国银行业 高层人士



■ 钱伯斯先生与中国工商银行副行长张衢先生合影



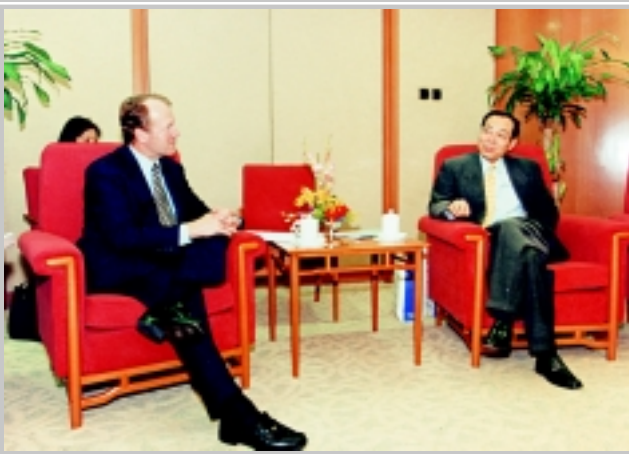
■ 钱伯斯先生与中国工商银行副行长张衢先生及代表合影



思科公司总裁兼首席执行官约翰·钱伯斯先生于2001年1月17日再度访华。此次访华距上次钱伯斯先生于2000年6月份的访华仅隔短短7个月时间，这充分表明了思科公司高层人士对迅速发展的中国市场的高度重视。钱伯斯先生在此次的中国之行中分别拜会了政府和企业界的领导及重要客户，重申了思科对中国长期发展的承诺。同时，他还宣布了思科公司向中国市场进一步投资的一系列重要举措，为中国市场和合作伙伴提供更为有力的支持。



■ 钱伯斯先生与中国建设银行行长王雪冰先生合影



■ 钱伯斯先生与中国建设银行行长王雪冰先生亲切会谈



■ 钱伯斯先生与中国工商银行副行长张衢先生亲切会谈



■ 钱伯斯先生访华期间携同思科中国公司高层代表与中国建设银行行长王雪冰先生亲切会晤

右起：中国建设银行行长助理郑之杰先生  
中国建设银行行长王雪冰先生  
思科系统公司总裁钱伯斯先生  
思科系统(中国)有限公司总裁杜家滨先生  
思科系统(中国)有限公司副总裁刘维明先生

## 中国农行赴德国储蓄银行， 对思科产品进行考察



- (左起) 中国农业银行总务部总经理肖东风先生、中国农业银行科技部副总经理曹少雄先生、中国农业银行科技部网络处处长、鑫联信公司常务副总经理赵卫宁先生一行赴德国法兰克福对德国储蓄银行应用的思科产品进行考察。



- 赵卫宁先生向德国储蓄银行的代表赠送礼物，感谢对方在考察期间的热情接待。

## 网络雄鹰飞越大草原

### 内蒙古农行广域骨干网络建设

随着西部大开发战略的全面启动，网络化的金融服务将成为构筑内蒙古经济腾飞的基石。为了将网点优势转变为网络优势，中国农业银行内蒙古分行决心建设覆盖自治区的高起点的广域骨干网络，为自治区人民提供更便捷、更先进的服务，实现全区数据大集中和通存通兑业务，进一步提高在行业中的竞争力。此次广域骨干网络建设采用思科三级主干数据建设方案，形成以自治区分行为网络中心，覆盖全市自治区盟市及旗县的地面骨干网络。

## 企业挖潜 鹏程万里

### ——大鹏证券网引入负载均衡体系

随着电子商务向纵深发展，越来越多的网络系统不再仅仅局限于完成连接功能，开始对应用和内容管理提出更高的要求。尤其是在一个拥有多台服务器的系统中，如何实现服务器均衡负载，对挖掘系统资源的潜力来说非常关键。在这一点上，思科 CSS 交换机负载均衡技术在深圳大鹏证券网上的应用发挥了极大的作用，给业界以较高的借鉴价值。

从大鹏证券网的需求看，该系统主要实现两大功能：一是 Web 服务，即通过因特网发布信息；二是行情服务，用户可以借助客户端软件通过因特网来查询证券市场行情。由于系统配置的是四台 PC 服务器，单台服务器处理能力显然不够，多台服务器简单共用就会对可靠性造成很大影响。因此，该系统需要一种新型的交换机来实现负载均衡，这样既提高了系统的处理能力，又能够充分保证可靠性。大鹏证券网最终选择了思科公司领先的 CSS Web 交换机。

从应用效果看，思科 CSS 交换机充分发挥了大鹏证券网四台 PC 服务器的最大潜力，可使系统最优化地处理用户请求，高效地完成 Web 服务和行情服务。CSS 交换机在大鹏证券网中的成功应用，充分说明负载均衡技术在提高系统的可靠性和效率方面能够发挥出巨大作用。大鹏证券表示，近期内已经计划扩展深圳站点的规模，拟建上海、北京、成都站点，并将在所有的站点之间做全网的均衡设计。目前，很多企业网和商业站点都是多台服务器并行的系统，引入负载均衡体系，对于挖掘整个系统的资源具有良好的效能。由此看来，该项技术将会有有一个广阔的应用前景，而思科在此方面无疑能够为企业提供更多的帮助。



思科“挑战新经济的



# “金融网络”高层论坛

2001.1.5-1.8

# 挑战新经济的金融网络

——思科三亚会议



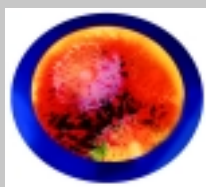
■ Cisco 作为网络经济的领航者正在积极引导中国金融企业在复杂的市场环境中规避风险，掌握商机。

为了帮助中国金融业有效地使企业迅速启动并发展，以迎接新世纪全球金融网络时代的到来，2001年1月6-7日，思科公司举办了“挑战新经济的金融网络”高层论坛。在此次论坛上，对如何应用网络技术来支持金融企业业务方面的话题进行了讨论，与会者一致认为在网络经济时代有效利用网络技术是金融企业建立核心竞争力的重要手段。

Cisco 举办的此次论坛活动给业内人士创建了一个可以彼此交流和讨论的机会，促进金融业加快技术创新，全面迈向金融电子化。



■ 与会人员聚精会神地听课，并结合演讲内容对所在企业现状及发展进行深刻思考。



■ 全神贯注，把握金融业在网络经济时代的未来。



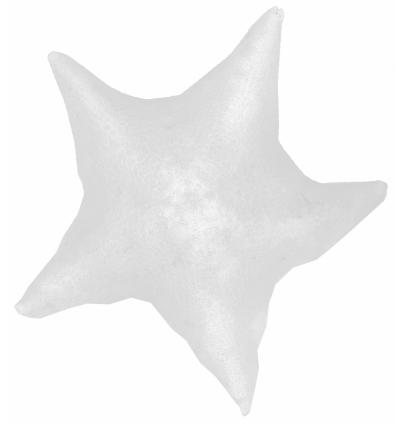
■ “有何指教？我洗耳恭听！”  
——茶歇时也不忘交流



■ 参会人员合影留念



■ 一起来合影!



■ 与会人员领取会议资料



■ 会议圆满成功，来宾举杯同庆。

# Cisco/HP 证券行业研讨会 在深圳召开

2000年12月2日，思科公司在深圳举办“Cisco/HP 证券行业研讨会”。深圳数十家主要券商应邀出席了此次会议。期间，《金融导报》、《证券时报》、《投资导报》、《深圳晚报》等媒体和思科中国区副总裁刘维明先生进行了深入交流，对思科先进的网络技术和经营理念有了进一步了解。



■ 深圳数十家主要券商应邀出席“Cisco/HP 证券行业研讨会”



■ “Cisco/HP 证券行业研讨会”会议期间，思科公司向大家展示了业界领先的 AVVID 产品及解决方案，与会者满怀欣喜和好奇地观摩、使用。

## 2000年上海金融业高层人士答谢晚宴

2000年12月1日，Cisco华东区金融服务事业部为感谢上海金融业对Cisco长期以来的关心和支持，特在上海锦沧文华大酒店举行“上海金融业高层人士答谢晚宴”。近100多位客户携家属参加了此次宴会。同时，Cisco邀请了海内外闻名的南京市小红花艺术团为该宴会助兴。这次活动博得了与会客户的一致好评，加强了Cisco与客户彼此间的沟通和交流，增进了相互间的友谊，并为来年的紧密合作奠定了基础。



■ Cisco华东区金融服务事业部总经理孙汉澄先生在答谢晚宴上讲话



■ 南京市小红花艺术团为“Cisco 金融业高层人士答谢晚宴”助兴

# 推动转变 创新不断

——思科系统(中国)网络技术有限公司 中国区副总裁、  
金融服务事业部总经理 刘维明先生

## 变革，历史发展的必然

在人类文明的演化过程中，每一次社会变革、生产力的进步和生产方式的更迭都促成了世界历史的重大转变；在社会经济的演化过程中，企业经营理念、人们思维方式和行为规范的转变一直都是推动社会经济发展与进步的主要因素。转变，是永恒的，正是由于转变，世界才更加多姿多彩。

今天，现代经济飞速发展，“按部就班”的转变已经跟不上时代的跨越速度，也不能满足企业拓展新业务领域的需求。网络的发展和应用，更将全球领域内的企业挂上了高速行驶的列车。实质上，我们已经开始了第三次社会经济革命。如果企业是在等待转变和被动接受转变，也许很快就会落伍、被淘汰。

推动转变，勇于创新，是我们所有企业面临的最大挑战。企业只有积极地改造自己、积极地打破旧的经营思想和体制框架来迎接面临的挑战才能在这场革命中把握机会，成为新经济中的佼佼者。

## Cisco 变革的自我推动

在 Cisco，我们的每个事业部及其管理层都非常留意观察周围环境的转变、技术潮流的转变、国际经济总体状况的转变、客户需求的转变，以及竞争对手的转变等各个方面，并积极主动地迎接和研究这种转变的背景。为什么会这样？我们认为每一个新运营模型的出现、每一种新技术的发明创造都能够对社会经济和 Cisco 产生极大的影响，而我们要做的，就是一定要看清楚这种新模型、新技术究竟能够为 Cisco 带来哪些价值，能够为我们的客户带来什么价值，能够为新经济的发展带来什么价值，然后加以充分的利用。

Cisco 刚进入中国市场的时候，主要偏重于技术领域。当时客户通常把我们当作是一个普通的供应商，只要我们的设备和产品性能好、服务到位就行。但是 Cisco 通过人员优化，不自满于以前的成绩，一直在开拓新的技术领域、应用领域、行业领域，从最初的路由器到交换器，再到端到端产品，以及网中网概念，始终在倡导一种推动改变的理念。

Cisco 自己在积极地推动自身技术和经营理念的转变。比如说，我们利用 Internet 去实施员工管理，在 Cisco 内部，交流和沟通都可以通过网络实现，我们的财务报销、员工管理和培训都可以在网上完成。这在大多数企业看来是不可思议的事情。做到今天这一步，我们也花费了一定的时间和精力，但反过来看，Cisco 今天的工作效率的提高和企业资源的节约已经远远超过了我们投入的成本。

## 引导客户积极转变

Cisco 能够取得今天的成就，关键在于推动客户的转变。我们在与客户交往的过程中要非常清楚地告诉他们：竞争对手的服务特色是什么、市场的发展趋势如何、周边环境的状况如何、他的增值点在哪些方面。只有这些问题解决了，客户才能够信任你，才能购买你的产品。

现在，客户也已经不再满足于 Cisco 仅仅向他们提供网络设备和产品，甚至不满足于 Cisco 提供的系列网络解决方案，而是在客观和主观方面都要求 Cisco 能够帮助自己作出企业的整体发展规划，让 Cisco 来帮助自己设计以后的业务发展，服务质量和客户满意度的提高，并设定企业的远景及可行性目标等各方面。他们已经不单单把 Cisco 当作是一个产品、技术和解决方案的供应商，而是主动地要求和 Cisco



达成战略合作伙伴关系。这是一个巨大的转变，也是 Cisco 推动转变的努力所获得的最大回报。我们在这个过程中付出了极大的努力，比如我们专门成立了 IBSG 部门，其宗旨就是帮助企业实施新经济环境下的网络就绪工作，从各个方面详细分析企业目前的网络就绪状况、企业条件、市场目标，然后拟定切实可行的实施方案，推动客户的转变。

面对复杂的市场环境，Cisco 在管理风险方面谨慎地进行观察，选择最合适的方法或技术在现有的环境中帮助客户改进服务、减少营运成本、创造新的服务手段，让客户更满意。帮助企业为自己的客户提供“一站式”服务，进行产品创新、市场定位、内部项目管理等。帮助企业找寻优势。

### 推动内部员工的转变

Cisco 在推动转变的同时对我们自己的员工在心理、技能、综合素质等各方面也就提出了更高的要求，迫使我们的员工必须对整个行业有深刻的了解，要从客户的具体需要出发，有针对性地提出建议。

我们认为，具体的工作人员如果不了解行业的情况肯定无法满足客户的需要。现在除技术以外，还需要对行业的了解，而且要有前瞻性，否则为客户提供的就不是客户所需要的。我们对员工进行培训，让他们掌握所缺少的知识，从涉及不同行业，到专门针对特定行业，以及特定企业，提出最适合的解决方案。

改变是永恒的，不改变才是奇怪的。Cisco 将这种企业文化延伸到内部员工的每一个人的个人文化、每个员工的心态以及每个企业事业部的心态。

转变的过程历来都是相对痛苦的，而推动转变所付出的要更加艰辛。但我们非常欣喜地看到，Cisco 推动转变的工作已经小有收获，我们更愿意把 Cisco 所取得的一些成功经验和我们的客户共同分享。推动转变、勇于创新是 Cisco 和我们的客户及合作伙伴共同努力的方向，让我们携手共进一起来共同推动新经济的发展。



# Cisco 面向新一代 E-Business 应用的

针对目前企业在网络经济背景下，面向 E-Commerce, E-Trading, E-Learning, E-Communication 等应用，建设与 Internet, Intranet 和 Extranet 相关应用所面临的主要问题：

- 无法为内部、外部提供高质量多媒体（视频、音频）流应用的传送、管理及控制服务。
- 数据服务器以及网络的吞吐容量不能动态、智能地提升，无法满足网上银行业务的快速增长。
- 网上信息查询、在线交易经常遇到连接超时、中断问题。

Cisco 提供了完备的端到端的内容联网（Content Delivery Networking）解决方案，以网络内容服务为核心，提供完善的网络性能加速，网络内容访问路由，网络内容的分发、缓存、智能交换服务，同时提高了网络性能扩充的可靠性及灵活性，多媒体应用服务的智能管理控制功能。

**Cisco 的CDN解决方案在产品、技术上分成五个部分，它包括：**

### 内容分布和管理

采用Cisco Content Distribution Manager（内容分布管理）4650、4630 服务器，可以将多媒体等内容信息由中心控制点，利用友好的WEB操作局面，高效灵活地进行多媒体内容的实时、定时、VOD等方式播放、分发功能设定。同时可以有效提高网络的带宽控制、安全性控制、以及管理的简单性。

### 内容边缘传播

采用Cisco Content Engine（内容缓存）590/560/507 设备，在网络边缘提供多媒体流媒体内容和静态文档的更新、复制以及播放，不仅可以通过与CDN的结合，提供



# 内容联网方案介绍

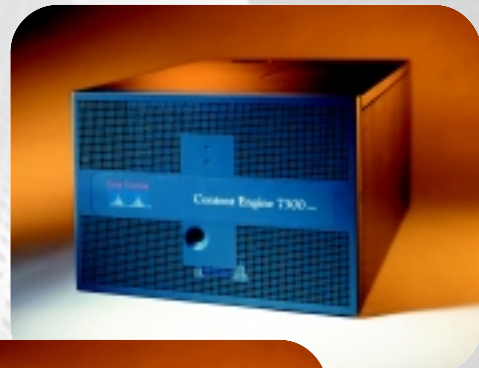
高质量的多媒体流的播放效果，同时可以通过高速缓存功能，实现Internet数据访问的加速，有效提高广域网带宽的利用率。

## 内容路由

采用 Cisco Content Router（内容路由）4450 路由器，可以为分布的内容提供域名系统（DNS）服务。内容请求被路由至 Cisco CR4450，通过其自身的路由算法找到最佳的内容站点。Cisco CR 4450 为冗余结构，与现有的缓存设备结合，可以在整个CDN网络中实现全局负荷均衡，加速网页内容的传播。

## 内容交换

采用 Cisco Content Switch（内容交换机）11000 交换机，在站点内为用户选择最佳的服务器，提供内容请求服务，不仅仅根据服务器的可用性与负荷，同时也通过验证内容与应用的可用性，并基于最终用户会话和特定的内容请求提供内容服务、动态内容复制以及动态的内容重定向。采用这一技术优化了电子商务网络性能扩展与内容传播网页的访问服务功能。



## 智能网络服务

Cisco 创新且功能丰富的 IOS 网络操作系统，使网络具有智能与敏捷的特性，提供 QoS，安全性，虚拟专用网（VPN），和多播等业务，它是高可靠性的、可扩展的、和安全的 CDN 完整的解决方案的关键。

Cisco 是能够提供全面 CDN 解决方案的唯一厂商。内容联网技术为银行企业用户E-Banking解决方案提供内容访问的性能加速、可靠安全、规模扩展等功能，同时提供优化的网络控制、实现高质量的多媒体流传送。

# Cisco “三网合一” 以强大的技术力量支持客户业务

## AVVID 和 CALL CENTER 的技术发展

早在三年前 Cisco 就推出的 AVVID 体系架构,如今已成功地应用在银行、证券等领域,极大地为企业节省了运作成本。

为了充分利用和发挥现有的企业网的优势, Cisco 在 AVVID 的基础设施上,更加注重企业内部应用如:统一消息、远程教育、视频会议等等。除此之外,企业也可根据自身需要,利用 AVVID 提供的接口和工具自行开发应用程序。

基于此, Cisco 又为我们设计了新的层次构架:

### 客户端

Cisco 在现有的 IP 电话 7960、7910、Softphone 的基础上又推出了用于视频会议的 IP Conferencephone 7935。

### 基础设施

话音方面,继在 Catalyst 6000 上实现局域网线馈电、话音网关之后,在 Catalyst 4000 上也实现了上述功能;同时推出了集话音网关、IP-PBX、数据网接口于一体的 ICS-7750。

视频方面,IP/VC 3540 集 MCU、网关等多种功能于一身。

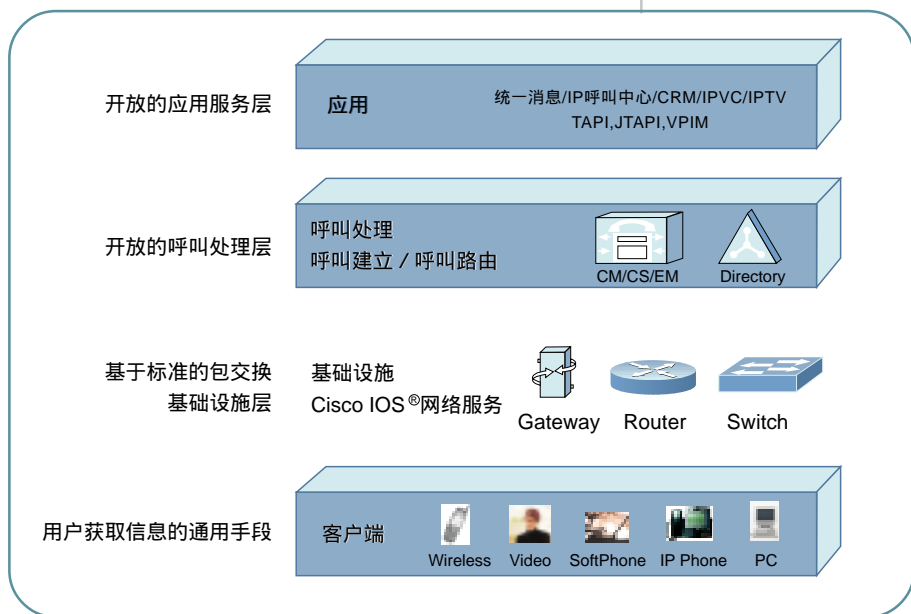
### 呼叫处理

新一代的 MCS-7835-800 和 MCS-7835-1000 的推出为 CALLMANAGER 提供了强有力的运行平台。

### 应用

Active Voice 的收购,为广大用户提供了集电子邮件、语音信箱、电话等为一体的智能统一消息平台。

目前,银行、保险业以及证券应用的热点大都集中在 CALL CENTER。Cisco 从应用角度出发,不仅能对传统的语音呼叫作出智能决策,而且还能对来自 INTERNET、E-MAIL 的请求进行处理。同时与业界著名的公司合作,使 Cisco 的 CALLCENTER 与 CRM 实现完美结合。



Cisco AVVID 体系架构

# Cisco Aironet



## Cisco Aironet 无线局域网方案介绍

Cisco公司推出的无线局域网产品Aironet 340系列，同时为中小企业及大型企业提供了优秀的无线局域网（WLAN）解决方案，该方案的设计传输速率达到了11Mbps，适合于频繁变动和难于布线的环境，是有线网络的发展和有力补充，并可独立组网。

在该方案中，Cisco提供的Aironet 340系列无线网桥，可以在远达40km的建筑物之间建立点对点或单点对多点的连接。其工作组网桥可以使最多有8个终端的远程工作组成员共享无线连接。Aironet 340系列接入点（AP）由一个有11Mbps数据速率的无线收发器组成，并可以提供以太网和快速以太网端口连接的支持。Aironet接入点提供强大的漫游功能，掌上电脑、笔记本和其他手持设备的用户可以在确定的环境内自由移动，同时能够和本地服务器和互联网保持无间断的连接。Aironet 340系列中的各种天线及其他附件更是使用户在传输范围、数据传输速率、传输的可靠性方面具有广泛的选择，适

应了各种无线局域网的应用需要。

Cisco Aironet 340系列尤其适用于中小型办公室、园区网等便携式终端应用较为广泛的场合以及环境较为恶劣或不利于布线的地方，如交易大厅，储蓄网点等。此外，Cisco Aironet无线网桥之间的高速链路不仅吞吐量优于E1/T1线路，而且由于不再需要布设昂贵且安装困难的租用线路或光纤电缆，通讯成本较低。使用Cisco Aironet无线网桥产品，可使金融企业快速地进行远程营业网点的部署，实施，迁移等工作。从而大大提高了工作效率，提高客户满意度，提高企业的竞争力。



# 思科告诉我们什么？

在“科教兴国”的巨大政策背景之下，经过网络旋风洗礼的中国证券市场将不可避免的选择新经济的发展模式，建立新经济下的市场格局。但是思科的崛起似乎并不仅仅告诉我们网络的神奇魅力，更为重要的是揭示了网络股迅速崛起的真谛不仅在于无限的发展前景，更在于实实在在的赚钱。

人们在谈到证券市场中的网络神话时，往往惊呼于飞涨的市值和巨额的亏损，而很少有人注意到最成功的网络企业却是已经开始获利的企业，而其中最为典型的则莫过于思科（Cisco）公司。首先，目前全世界电子商务，大约有80%以上是通过思科（Cisco）提供的设备完成的。换句话说，只要这些网站在运转着，思科（Cisco）的生意就会不停地获利；只要全球网络不断升温，思科（Cisco）公司的订单就会不断地增加。其次，思科（Cisco）在电子商务领域同样业绩卓著，2000年思科（Cisco）公司通过电子商务获得的订单超过90亿美元，约占总销售额的70%以上，

思科（Cisco）通过运用网络手段，每年可获得约5亿美元的成本节约。显然，思科（Cisco）的成功不是依靠投资者对网络概念的梦想实现的。

同样，我国的证券市场在迎来第一批网络概念股之后，“触网”已经成为上市公司扎堆的行动，据不完全统计，到目前为止已经“触网”的上市公司超过了200家，这显然是网络兴起时代的一种盲从，随之而来的必将是逐渐成熟的“优胜劣汰”，而真正具有潜力的公司除了要像思科（Cisco）一样具有强大时代背景，更需要像思科（Cisco）一样具有坚实的盈利基础，我国证券市场中网络热点格局的演变最终也会出现如此趋势，“实实在在的”网络概念股将有望在资本市场上最终称王。

摘自于《证券分析》

## 思科公司宣布 2001 年市场策略

“互联网是网中之网。”思科系统公司总裁兼CEO约翰·钱伯斯对网络和金融业界的500多位专家说，思科这一策略的目标是将服务供应商的运营网络与企业内部网联结起来，形成一个基于互联网的统一网络。而对思科来说，创新、产品线的平衡、客户以及区域运营是支持“网中之网”策略的关键。

钱伯斯认为，互联网改变了商业模式，同时也为它所涉及的所有行业带来了新的盈利机会。思科的“网中之网”策略能使从中小企业到电信运营商和大型企业客户能够更快、更容易地开展新的服务，以保持其竞争力。

“互联网不仅仅是在电信产业引起了革命的风暴，其影响涉及到经济的每一个环节，”钱伯斯说。“我们认为互联网是一个历史性的经济变革因素，而且思科系统公司在互联网技术上能够使得我们的用户在市场改变中找到成功的方向，变得比以前更为强大。”

分析家们认为，思科在竞争的迁移中获益，并得以巩固市场领导地位，其中部分原因来自于思科在互联网服务领域的巨大成功。同时，思科的企业事业部将开创新的服务市场，使得专业商务人士能够在旅途(机场、酒店等地)中、家中或工作场地中，随时访问公司网络。服务供应商事业部将推动传统电信网络转变成为一个以数据为中心的全新网络，并帮助服务供应商从单一语音服务转向多种集成服务。互联网商务解决方案组IBSG的作用越来越重要。它是一个为客户制定互联网商务突破战略，并帮助客户最大地利用互联网的优势。它使思科系统公司区别并领先于其他竞争对手。“互联网不仅仅改变了经济模式，而且对社会的各个方面都产生了影响。我们很幸运，能够处于这场变革的中心。作为互联网最积极的使用者，思科系统公司已经与其客户建立了独一无二的合作关系，我们帮助客户理解到，他们同样也能够从互联网获益。并借助“网络效应”，提高生产效率、竞争力以及获得增长。”钱伯斯说。

摘自于《财经观察》



# 收入上千亿美元

## ——思科 CEO 钱伯斯有一个梦

尽管目前全球计算机市场都处于一种低迷状态，但思科公司却对公司的发展充满信心，首席执行官约翰·钱伯斯更是雄心勃勃，他为思科设计的宏伟蓝图就是早日实现收入上千亿美元的目标。

事实上，过去的十年是全球高技术公司迅猛发展的最佳时期，但思科仍然是所有公司中的佼佼者。自1990年2月16日挂牌上市以来，以生产互联网设备闻名的思科创造了一个又一个业界奇迹。十年间除了1998年的年收入增长率为31%以外，其他几年全部达到了40%以上，到目前为止，始自去年7月31日的2001财年的收入情况也令人刮目相看。与去年同期相比，公司第一季度的收益飙升了66%，达到了65亿美元，该季度的净赢利也增加了67%，达到了14亿美元，这对于一家年赢利平均在20亿美元的公司而言可谓一大成就。

钱伯斯对于思科在未来5年内取得30%至50%的年增长率仍然信心十足。事实上，如果思科真的能够以40%的年增长率发展下去，那么到2005年，其将成为一家年收入在1100亿美元左右的高技术“巨无霸”，就象今天的通用电气公司一样。众所周知，通用电气公司用了107年的时间才发展成今天的样子，而思科的目标是在21年之内取得相同的成就。

值得一提的是，许多知名的高技术公司，例如戴尔、康柏以及英特尔都在公司发展初期取得过辉煌的业绩，但后来随着时间的推移却渐显老态。即使是微软这样的公司也从1996年开始收益持续下

降。另外“蓝色巨人”IBM在最红火的时候也没能取得进一步的发展。对此，美林公司的分析专家表示，80年代IBM就称要在几年之内实现收益超千亿美元的目标，但到现在也未能实现，分析专家对此的解释是，随着公司的不断壮大，要想再取得高速发展自然不会象以往发展一家小公司那样简单和轻而易举。

考虑到上述因素，也许钱伯斯不是在梦想而是在幻想了，但他取得成功的可能性仍然存在，因为无论美国经济发生何种变化，以互联网为代表的高技术行业均将取得突飞猛进的发展，而思科将随之发展壮大。如果说只有一家公司能够不步上述大公司发展的后尘，那它就是思科。

摘自于 新浪科技



# cisco

## 的网络工程师

### 孙岗

现任 Cisco 公司 NSA (Network Support Account, 简称 NSA) 部门网络工程师

1998 年加入 Cisco 公司, 成为 Cisco 公司金融服务事业部(FSI)工程师

1994 年毕业于清华大学电机系, 曾供职于 IBM 客户服务部

回顾近七年的职业生涯, 孙岗先生感触颇多。因为长期以来所接触的基本上都是金融行业客户, 自己可以说经历了中国金融业从传统的经营运作模式向信息化、网络化过渡和转型的每一个过程。今天, 金融网络化已经是全球金融行业的共同特征, 孙岗和 Cisco 公司的同事们所从事的工作不仅仅只是将 Cisco 先进的技术向客户方向移植, 在更大程度上是将 Cisco 网络经济文化理念和服务意识全面贯彻到日常工作中, 为金融客户提供全方位服务。

孙岗认为在 Cisco 的工作经历对自己的人生产生了极大的影响。如果说四年的 IBM 企业文化以及职业品德的培训对个人发展和个人素质的提高有很大的帮助, 那么在 Cisco 所受到的教育和熏陶则使自己升华, 进入了新境界。“在 Cisco, 我最大的收获是知道了如何更好地学习, 如何超越一个技术人员的工作, 站在高处来为客户提供他们最需要的帮助, 这不仅仅是技术所能达到的。”

对服务的高度重视是 Cisco 最主要的特色之一, 这也是孙岗在与我们交流的过程中不断提到的主要话题。“服务在 Cisco 公司企业理念中占非常重要的战略地位: 用户在没有体会到一个公司的服务而来运用其产品时是没有充分心理准备的。只有当用过产品后达成商业需求, 再辅助以良好的服务, 才能继续与之合作, 成为公司的长期客户。从这个角度来说, 服务是公司产品质量的体现, 企业形象的代表。”孙岗在解释服务在 Cisco 公司整个运营过程中的地位时说道: “对于客户来说, 满足其需求的服务就是最好的服务。也就是说, 客户的满意度是衡量服务最基本的标准。让设备运行得更好, 让自己更具市场竞争力, 这是用户所在乎的。对

于我们来说, 帮助用户达到需求, 让他们满意是我们的最终目的。”

孙岗自 1998 年加入 Cisco 公司后, 先后在金融服务事业部 (Financial Services Industry 简称 FSI) 和高级网络服务部门工作, 全面参与 Cisco 金融行业客户的售前、售后服务。Cisco 售前服务集中在咨询服务方面: “用户带有构建或改造一个网络的意向时, 通常会向我们咨询, 根据用户具体的网络现状和需求, 我们在现有的基础上向客户提供整体解决方案。”

Cisco 售后服务工作的内容主要包括: 系统安装, 系统升级, 网络改造项目等。技术支持是售后服务的一部分, 还有远程支持都属于技术支持范畴, 同时也属于售后服务之内。纵观一个用户从信息网络的构建到网络的使用包括四个过程, 统称为 PDIO, 分别是指 Planning (规划)、Design (设计)、Implementation (实施) 和 Operation (操作)。

“Cisco 是一家真正把客户满意度放在第一位的公司, 它不仅投资 600 万美元加强在中国的客户支持体系, 还在北京建立技术支持中心, 向 Cisco 在中国的合作伙伴和合同用户提供每周 7 天、每天 24 小时的软硬件维护及支持服务。每为一家客户提供一项服务时, 都会请客户填写一份《客户满意度调查表》, 具体量化客户的满意度。在规定时间内没有得到解决的一些项目会直接递交给执行总裁, 让上层领导清楚地看到一天内究竟有哪些问题没有得到解决, 从而制定更好的解决方案服务于客户。这是思科公司关注客户满意度的一种突出表现。同时, 在得到客户的求助消息时, Cisco 所要提供的不仅仅是停



以迅速获取自己想要的资料。Video Online 更像一个模拟课堂，屏幕显示老师讲课，旁边显示教材内容，遇到没听懂的地方可记录下来反馈给老师，老师会给予解答，整个过程都是一种交互式的学习过程。这样就节约出大量的时间做工作。

Cisco 公司各种培训方式互相补充，给员工一个空间，方便员工合理安排工作和时间。培训内容包括技术领域、商业知识和管理方面的知识，包括公司每一个功能所需的知识。“现在，其他公司有很多员工对于自己公司的信息资产了解有限，例如销售人员就不会特别清楚技术方面的资料。当销售人员想获得技术资料时，需要花费很多的时间和精力去找技术工程师进行了解，再给客户做相应的解答。而 Cisco 的员工可以随时从工作主页上获得这些资料，节约了工作时间，提高了工作效率，也在无形当中学到不少的知识。”

谈及对 Cisco 的认识和看法时，孙岗认为“Cisco 是一个非常活力的企业，完全是新经济格局下的运作模式。比如说，传统的运作模式下，一个主机系统开发 10 年后才能投入市场，而在 Cisco，一个主机系统开发只需要一年半到两年的时间就可以提供给用户使用。这是因为整个经济运作模式的改变才缩短了开发时间，大幅度地提高了效益。”

**“第一家成功运用 e-business 的公司也是 Cisco。虽然网络时代有很多的公司和企业都提出了 e-business 的理念，但都没有真正地运作起来。Cisco 的一切活动都是以网络为中心，通过网络进行管理、与员工交流、发送信息、学习培训、财务报销，解答客户咨询和完成商务交易等。这种高效的运作方式向员工提出挑战，因为不是每个人都能适应这种模式，所以它就调动每个人的积极性，让每位员工积极地、充分开发自己的潜力去适应，最大限度地运用自己的智慧去做好本职工作。”**

作为一名技术人员，孙岗根据客户的需求推荐 Cisco 公司的产品或技术，但又不仅仅是单纯的一个产品或者一项技术，而是一种能够达成用户需求的综合的、全面的解决方案。如果不对项目通盘进行考虑的话，就很难给用户一个优化、合理的解决办法。不光要考虑到技术方面的因素，还要去了解客户整个计划实施过程中的每个环节，才能提供给用户一个完整的、综合的服务。

“在金融行业，由于竞争日趋激烈，网络扩展也在飞速发展，由小规模向大规模发展。在此过程中，传统的、被动的服务方式不再能够满足客户的需求，必须考虑一些主动的服务方法。从用户的初期，包括还没有购买我们的产品时根据他们的需求做计划和设计，然后与用户沟通，进行安装调试，在往后系统运行过程中可能还会出现的问题也会得到思科公司的服务。Cisco 的学习与培训机制给了我极大的帮助，在紧张的工作中能够找到乐趣也许是我我和我的同事们在 Cisco 的最大享受。”

留在客户所提出的具体问题上的解决方案，而是一定要在最短时间内把客户的问题彻底解决，不让设备出现其它类型的问题。对于银行业客户，通常最先考虑到的是最大限度地保证其业务正常运行，再进行彻底的解决。”

对于在本科毕业后选择直接参加工作，而不是继续在清华攻读硕士学位，并放弃出国留学机会时，孙岗作出如下的解释：“我更愿意把所学到的知识应用到实践中，但我现在还在努力地学习。一是因为计算机和网络方面的技术日新月异、技术更新很快，个人无法把所有的技术都掌握，所以必须选择好方向，避免一味地只跟潮流而不考虑实际的需要。再则 Cisco 提供了良好的学习环境，让我愿意去学，也有东西可学。Cisco 公司的员工都是在为客户服务中学习的。”

**孙岗说：“我在 Cisco 两年内所学到的知识大大超过了来 Cisco 前全部知识的积累，在 Cisco 这样一家大公司里，你想要学多少就可以学多少，从来不需要为没有机会学习而担忧。”**

Cisco 十分重视员工教育，要求每个员工每年都接受一定时间的培训。一般来说技术工程师一年至少有一个月在课堂里接受培训。Cisco 公司的培训体系非常完善，有公司内部培训、由培训提供商主办的培训和在线培训等方式。培训对象包括 Cisco 所有商业伙伴的技术人员、商业人员以及 Cisco 内部的员工。Cisco 是一个非常开放的、讲求高效率的公司。通过在线培训，培训对象可以自主安排时间，或利用空闲时间进行学习，



# 感谢信

思科公司：

长期以来，我行与贵公司一直保持着非常良好的合作关系，也使用了大量贵公司的产品。正是基于对贵公司的产品质量，先进的银行网络解决方案以及良好服务能力的充分信心，我行率先在业务大集中项目中采用了贵公司的 MPLS/VPN 解决方案。事实证明，这是一个运行稳定、管理方便、安全可靠的系统。更重要的是，它能使我们在上新业务时变得非常的方便。

在和贵公司合作期间，贵公司的工程师吴冬梅女士以她过硬的专业技术，任劳任怨的敬业精神给我们留下了极为深刻的印象，也正是因为有吴冬梅这样的技术人员，我行对今后与贵公司的合作充满信心。

在我行与总行一级网连接的测试中，为了保障测试和切换的顺利进行，吴冬梅专门和我们以及总行的工程师一起在北京作了三天的测试，每天都是过了晚上 12:00 才回去休息。在切换测试当天，她和我们的工程师一直在机房工作到凌晨 3:30，直到顺利完成后才离开。第二天又及时赶到行里和我们继续讨论灾难备份的项目实施计划。吴冬梅女士的这种强烈的敬业精神让我们非常感动。另外我们也知道，为了解决我行的一些紧急情况，她主动放弃了多次的开会及培训学习的机会，从她的身上我们感觉到贵公司用户至上的理念。

在此，我们向吴冬梅女士及支持过我行工作的贵公司的员工表达我们最诚挚的谢意。

中国建设银行四川省分行 科技处  
2001 年 3 月 15 日

思科公司：

随着我行网络建设的发展，大量采用贵公司产品，在长期的合作中，贵公司网络设备运行稳定，我们还为贵公司拥有一只强大的技术支持队伍而感到欣慰。特别是负责我行支持的张东伟先生以及涂亚平、沈剑、苏哲先生。

由于我行要求在 2001 年 2 月 17 日将业务切换到北京数据中心，在 2000 年 12 月初，我行将网络首先改造成 APPN 方式，沈剑先生和我们一起进行切换，在升级过程中，大部分业务运行稳定，但是部分 ATM 不能工作和营业部中间业务不能工作。得知此消息，Cisco 公司的苏哲先生赶到我行现场，深夜进行协议分析，凭借他丰富的经验改进了网络配置，使系统正常运行。

在网络切换之前的 4 次压力测试和运行测试中，贵公司技术人员涂亚平、张东伟每次都坚持在现场配合，保证了工作的顺利运行。尤其可贵的是，由于冬季交通不便，高速公路经常封路，但他们都能克服种种困难，到达现场。每次都和我们一起深夜进行监控，每次都工作到凌晨 3:00，甚至到早上 6:00，确保网络系统的正常运行。他们还和我行技术人员及时交流新的技术，并且对网络的建设提出切实可行的建议。

在此期间，网络主干路由器出现严重故障，在我们心急如焚之时，贵公司张东伟及时赶到我行，和我行技术人员配合，并且及时取得贵公司售后支持队伍的支持，使问题得到平息。

由于贵公司的大力配合，我行的准备工作非常完备，在 2 月 17 日正式切换时，一次成功。受到了总行和北方数据中心的领导的肯定。贵公司张东伟在现场监控从切换开始一直到稳定运行的第三天，才放心的离开。

在此我们要感谢各位工程师以客户为重的服务理念，丰富的经验、高超的技能和敬业精神。

希望在以后的网络建设中，得到贵公司的更强有力的支持。

中国工商银行山西省分行 计算中心  
2001 年 3 月 22 日

思科公司：

随着我行网络建设的发展，大量采用贵公司的高低端产品，在长期的合作中，很少因为设备的故障而造成业务的停顿，使我们更加坚定了与贵公司合作的信心。同时，我们还为贵公司拥有一只强大的技术支持队伍而感到欣慰。特别是负责我行支持的邢国栋先生。

在我行网络改造的过程中，邢国栋工程师多次来我行进行网络调查，根据我行的网络现状制定网络解决方案，并与我行的技术人员共同优化网络方案。在整个过程中，邢国栋工程师几乎成为我们中的一员，并成为我们最可信赖的工程师。特别是在今年 2 月 25 日，当我行急需配置新设备的 CIP，在我行通知贵公司时，邢国栋工程师刚从外地返京，连夜赶到我行，为我行解决 CIP 的配置，并根据他丰富的经验，提出了主机系统的修改建议，通过实践证明，他的建议是最有价值的。我们感谢他以客户为重的服务理念，我们感谢他以他丰富的经验和高超的技能为我们解决大量的问题，同时通过他，我们真正的感到对贵公司产品有了更多的了解和信心。特此向邢国栋工程师及支持过我行网络建设的贵公司的其他员工表示谢意。

中国工商银行吉林省分行  
计算中心主机通讯科  
2001 年 3 月 20 日

思科公司：

你好！

感谢贵公司几年来对我行科技事业的大力支持。我行长期以来一直使用贵公司的产品。贵公司的陆宝齐先生作为负责我行的销售经理，对我行无微不至的服务，每当我们遇到技术或产品上的问题，陆宝齐先生总是积极联系贵公司的技术人员，为我们提供即时周到的服务。在此，我们一并表示感谢，同时也向对我行提供过服务的李威先生和贾鹏先生和其他技术人员表示谢意。

在新的一年里，希望我们能更好的合作，共同发展。

中国工商银行江西省分行  
计算中心网络科  
2001. 2. 9

# 网络金融 免费赠阅申请表

请传真至: 8610-65812428

我们将对《网络金融》下一期的发送方式进行调整,为使本刊物依然能即时、准确的送达到您手中,请在百忙之中抽空填写这张表格,并邮寄或传真给我们,我们将非常高兴能继续为您寄送。

(如果您的其他同事也希望得到此杂志,也请他填写并反馈给我们)

- 是的,我想订一本免费的《网络金融》(请详细填写以下的申请表及传播调查表)  
 不,我现在对此不感兴趣,请不用给我寄了

姓名 \_\_\_\_\_ E-mail 地址 \_\_\_\_\_

职位 \_\_\_\_\_ 部门 \_\_\_\_\_

电话 \_\_\_\_\_ 传真 \_\_\_\_\_

所在公司或办公机构名称 \_\_\_\_\_

通讯地址 \_\_\_\_\_

邮编 \_\_\_\_\_

## 1、我所在的行业是:

- A、银行 B、保险 C、证券 D、其他

## 2、我公司(机构)的人数:

- A、50以下 B、50~99人 C、100~499人 D、500~999人 E、1000~4999人 F、5000人以上

## 3、我在网络设备的选购中是:

- A、决定者 B、采购设备的使用者 C、设备安装及维护者 D、都不是

## 4、我接触最多的媒体是:

- A、报纸 B、电视 C、Internet D、广播

## 5、对我所从事的工作帮助最大的报纸是:

- A、大众财经类媒体(如经济日报、财经时报、中国商报、中华工商时报等)  
B、IT类媒体(计算机世界、中国计算机报,网络世界等)  
C、行业专业媒体(金融时报、金融电子化、证券时报,中国保险报等)  
D、其它

## 6、我常看的财经类媒体是(可多选):

- A、金融时报 B、金融电子化 C、国际金融报 D、经济日报 E、财经时报 F、中华工商时报  
G、财经杂志 H、证券时报 I、中国证券报 J、中国保险报 K、证券市场周刊

## 7、我最常看的IT专业性媒体是:

- A、计算机世界 B、中国计算机报 C、IT经理世界  
D、网络世界 E、其他

## 8、在财经类媒体中我最喜欢看的内容是:

- A、新闻 B、股市动态 C、行业趋势  
D、政策导向 E、国外财经动态 F、其他

## 9、在IT类报刊中我最喜欢看的内容是:

- A、产品介绍 B、应用案例 C、IT新闻  
D、IT趋势分析 E、其他

## 10、我对思科:

- A、很了解 B、比较了解 C、了解 D、不了解

## 11、我了解思科的途径是:

- A、媒体 B、思科研讨会及培训 C、思科员工  
D、同行介绍 E、其他

## 12、我希望从媒体中看到思科的:

- A、产品介绍 B、解决方案 C、公司背景介绍  
D、新闻 E、其他

## 13、我还有其他建议:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



### 思科系统(中国)网络技术有限公司

#### 北京

北京市南礼士路 66 号  
建威大厦 18~19 层  
邮政编码: 100045  
电话: (8610)68023355  
传真: (8610)68038348

#### 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)53966161  
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)38770000  
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)6528888  
传真: (8628)6528999