



金融系统高层论坛 业务的发展座谈会



- 1 ~ 思科系统（中国）网络技术有限公司 金融服务事业部业务方案顾问陈傲寒先生
- 2 ~ 一年一度的思科金融高层论坛引起了媒体的广泛关注
- 3 ~ 来自多个国家和地区的金融界代表汇聚一堂，短短几天的论坛总能让人受益匪浅
- 4 ~ 来宾们在轻松愉快的氛围中用餐
- 5 ~ 共同关注，一致聚焦——金融界的年度盛会提供了难得的交流机会

三网合一提升金融企业核心竞争力

中国农业银行青岛市分行采用 思科宽带 IP 联网方案实现网络升级

随着外资银行的进入和国内中小商业银行的崛起，中国银行业正进入竞争空前激烈的时代，金融产品和金融业务种类不断增多。因此，如何加快信息化建设的步伐，使内部管理现代化、高效化，以有效应对国外银行的激烈竞争及不断增长的业务需求？如何以新技术实现业务创新，并以领先的网络技术提升服务水平和核心竞争力，迎接 WTO 带来的机遇与挑战，已成为国内银行业赢得竞争优势的关键。

→ 需求促动应用创新

中国农业银行作为四大国有商业银行之一，坚持以科技创新为动力，始终站在金融科技发展的前沿，利用互联网等新兴 IT 技术不断拓展客户服务渠道，以最先进、最快捷、最方便、最安全的科技手段服务客户，并坚持以科技领先来提升服务水平和核心竞争力。农行青岛分行是中国农业银行的一级分支机构，现有 16 个支行、300 多个营业网点，为青岛市下辖的七区五市提供各种储蓄信贷业务以及大量的中间业务。

在进行网络改造之前，农行青岛分行的全市联网主要采用 DDN 为主网，ISDN 和 PSTN 拨号为备网的方式，中心到各支行、各网点的带宽仅为 64K/9.6K。随着网络覆盖范围的扩大和新一代业务系统对网络需求的提高，以及大量中间业务的开展，同时综合考虑到业务系统、视频监控、语音（Voice over IP）、办公自动化（OA）同网传输的要求，现有的网络带宽已远远不能满足上述需求，因此提高网络的数据传输速度，建设更加快速、可靠、安全的网络成为迫切需要解决的问题。

→ 思科联网方案显身手

目前，青岛市已经实现了城市宽带 IP 网络，为农行青岛分行采用宽带 IP 方案进行全市联网提供了良好基础。为了顺利实现网络系统的改造和升级，农行青岛分行对合作伙伴进行了严格的挑选。通过深入的调查和比较，农行青岛分行决定采用思科公司的宽带 IP 联网方案，认为思科公司是国际知名公司，拥有丰富的产品线和优秀的解决方案，可以全▶▶





面满足农行青岛分行的需求 可以帮助农行青岛分行更好地开展新一代业务系统,快速处理各种中间业务;可以通过全市联网,对各个支行和网点进行实时监控,增加安全保障等。

据农行青岛分行科技处介绍,基于思科AVVID的IP联网方案,满足了图像、语音、数据同网传输的要求,还可以提升数据传输的速度,快速处理大量中间业务,提高工作效率和服务质量。同时,利用思科IP联网方案,还使农行青岛分行中心、各支行和网点之间实现了互通互联,更好地满足了安全和服务的需求。而且农行青岛分行和思科已经有过成功的合作,对思科解决方案的性能非常了解和满意,因此对这次合作成功也充满信心。

根据充分保护现有投资、满足超前功能需求、方便升级等设计原则,思科公司充分考虑了农行青岛分行现有的网络状况、未来发展需求,为农行青岛分行量身定做了完整的、可扩展的多业务应用解决方案。

农行青岛分行的整个网络改造工程将分期进行。在这次的改造方案中,思科提供的基于电信Frame Relay(帧中继)和ATM传输网络的宽带IP联网方案的总体设计思路是:农行青岛分行网络中心通过155M光缆接入电信ATM网(ATM交换机),营业网点通过V.35电缆接入帧中继网,通过ATM的VPI/VCI(逻辑通道标志)与帧中继的DLCI映射实现ATM和帧中继的互通。此外,各营业网点通过采用512 Kbit/s的承诺速率,1M Kbit/s的突发速率与中心连接,实现了业务数据、视频监控、IP语音(Voice over IP)和办公自动化(OA)的同网快速传输。

在这个新的网络系统中,由于采用了成熟的Cisco QoS技术,实现了各种业务的优先级定义和网络带宽资源的合理分配,从而保证了关键业务、音频和视频的端到端的高质量通讯。而且该网络在可靠性、安全性、可管理性、可扩展性以及融合能力方面,都较以往有了质的飞跃。此外,基于Cisco AVVID的合理架构和视频方面的卓越性能,农行青

岛分行可以在监控中心对下属的300多个营业网点进行全面的视频监控,并且通过综合数据网络,中心监控室可以实时控制分布在各个营业厅和操作室的摄像头的转向,增强了对各个网点的监控能力,大大提高了网点的安全系数。

农行青岛分行科技处对升级后的网络给予了高度评价:“现在的网络系统无论是从短期投资,还是从中长期投资来看,都令人十分满意。该网络不仅提高了日常业务的运作水平,加快了办公自动化程度,提高了工作效率,而且还实现了数据的快速传输,可以帮助我们更好地开展新一代业务。另外,在提高服务质量、客户关怀能力、合作伙伴协作等方面,也起到了不可估量的作用。”

新型的基于开放的IP技术的网络系统已经开始提供业务运作、数据大集中等多种应用支持,IP电话、视频点播等应用也正在逐步开展。同时,由于采用开放式的网络架构,还便于将来的系统升级,拓展新的应用。

向网络要效益,提升农行青岛分行金融服务的科技水平和知识含量,树立全新的机构形象,是真正适应WTO挑战的睿智之举。“科技兴行”正奔跑在当今由基于光纤传输和路由交换技术建造的新一代企业网络上,融数据、语音和视频为一体、提供多种新型应用的思科IP联网解决方案,正在为国内银行业提升核心竞争力和品牌价值提供强有力的支持。▲▲



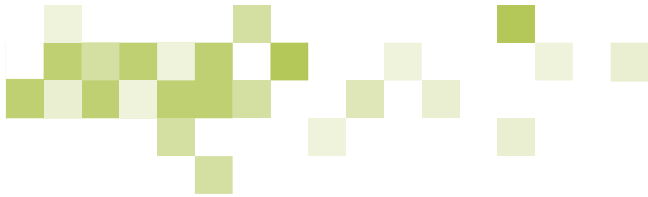
打造更智能的 IP 联络中心



思科公司已经正式推出两种增强型联系管理解决方案：思科IPCC企业版5.0及思科ICM企业版5.0。这两种智能化联系管理解决方案，通过基于IP的分布式呼叫控制、灵活的转接响应以及多渠道的信息传送，充分体现了基于网络的交互式联系中心的特性。

未来的呼叫中心将是一个网络化的交互中心，作为全球领先的网络设备和解决方案提供商，思科公司基于对用户需求的深切关注和持续的技术创新，致力于向客户提供更快速、更智能和更持久的联系管理解决方案。此次思科在擅长的IP网络领域推出IPCC企业版5.0和思科ICM企业版5.0，将帮助客户创建一个更加智能化的信息网络，全面提升客户服务水平。

美国发展速度最快的房地产公司YHD Foxtons的首席技术官Frank O'Connor谈到，“我们曾计划为现有的呼叫中心增加大量业务代表，并拓展电话以外的其他联络方式，以提升与客户交互的能力，但这看起来很复杂。而全面部署思科IPCC企业版5.0使我们有效地解决了以上所有问题。我们能够方便地增加远程业务代表，并继续利用在传统设备中的投资，同时借助更多的联络方式提高业务代 ▶▶



表的工作效率，进而改善客户服务。我们认为思科IPCC企业版5.0能够有效帮助我们将客户服务提升到一个新的境界，而且显著节约设施及布线成本。”

McGee-Smith的分析师则认为，“思科将未来的呼叫中心定义为网络化交互中心的战略，准确地反映了市场变化的趋势。呼叫中心会逐步改变一幢大楼内聚集300名业务代表来接听电话的模式。而基于网络的交互中心对于用户最具吸引力的地方在于它不仅可实现传统呼叫中心的 가능，而且对这些功能进行了拓展，实现了基于IP的分布式客户服务架构。同时，不管是传统的，还是现代的呼叫中心都要求有不断发展的新型多渠道服务和客户关系管理应用，这些应用要能超越简单的呼叫路由和语音处理，真正提高业务代表的工作效率，实现成本节约。”

“思科一直在为提高联系中心的工作效率而努力，这次推出的新产品体现了我们在这方面的承诺。”思科系统公司高级副总裁Charlie Giancarlo表示，“思科IPCC企业版5.0和思科ICM企业版5.0的推出将打破‘呼叫中心’的边界，将客户服务扩展到基于网络的虚拟机构。这不仅能够帮助客户实现当前的业务目标，还能运用网络化交互中心实施领先的服务策略。”

思科IPCC企业版5.0解决方案专为专业的联系中心而设计，它可以通过IP基础设施提供智能路由策略、呼叫处理、网络到桌面的计算机电话集成(CTI)以及多渠道联络管理等功能。思科IPCC企业版5.0的新功能具体包括，在统一解决方案中提供了多渠道自动呼叫分配器(ACD, automatic call distributor)报告和路由功能，并通过IP电话系统简化了管理功能。联系中心现在能够通过客户选择的渠道(Web、电话、文本交谈)来管理客户查询，并将呼叫转接到合适的业务代表进行处理，而不受业务代表所处地理位置的限制。

思科ICM企业版5.0解决方案主要针对那些专业化联系中心，是思科ICM解决方案的增强版，而ICM解决方案自1995年以来一直都是思科联系中心的核心产品。思科ICM企业版5.0的新功能包括多渠道自动呼叫分配器(ACD)报告和路由，并简化了管理功能，同时可以与多种传统ACD和IVR系统进行衔接。这种多渠道联系管理系统的设计旨在使联系中心可以与企业的所有客户进行交互，而且企业可部署各种呼叫控制、数据库和桌面应用，同时该系统还能提供到IP技术的移植路径。

总部设在西雅图的vCustomer公司是思科IPCC解决方案的用户，其首席执行官Sanjay Kumar表示，“我们从2000年开始实施思科IPCC解决方案，目前在印度的两个联系中心已发展到1200名业务代表的规模。今年3月，在印度的第三个联络中心也将投入使用，新增的800个思科IP席位同样支持这个联系中心的应用。借助思科的IPCC，我们为《财富》500强中的六家企业提供服务，实际情况表明，我们可以提供最可靠、最具扩展性的联系管理解决方案。”▲▲

