



思科

网络金融

N E T W O R K F I N A N C E

NO. 13

远程咨询——

让您的咨询专家服务全球

让您的咨询服务延伸到世界每个角落



远在天边 . . .

思科金融及财税事业部





近在咫尺
的 **远程专家咨询**

A hand is shown holding a string that extends upwards to a small, light-colored flower. The background is a soft, cloudy sky. The text "[Table of Contents]" is centered in the middle of the image.

[Table of Contents]



目 录

	金融寄语	1
01	是客户，更是合作伙伴	
	新经济透视	3
03	视频通信为你的员工注入新的沟通动力	
	市场动态	7
07	思科公司第9届中国用户大会	
09	中国建设银行IT资源管理研讨会	
11	“十大杰出金融科技人物”奖	
12	IBM与思科亚太区首家银行解决方案合作中心在北京落成	
	成功案例	13
13	思科助力深圳国税“一分钟纳税”变现实	
15	Lloyds TSB显示语音和数据融合对于提高网络长期效率的重要意义	
17	Citigroup与思科系统公司共同发挥数字媒体和知识产权的作用	
	新技术了望	19
19	思科业务就绪远程工作人员架构	
25	TANDBERG®实时顾问为分支机构带来视频通信革命	
	感谢信	30
	免费赠阅申请表	32

是客户
更是**合作伙伴**



吴锡源 先生

中国区副总裁
政府及大企业事业部总经理
金融及财税事业部总经理
思科系统（中国）网络技术有限公司

一直以来，

思科公司都在思考的一个问题是，

怎样通过网络技术帮助金融机构进行金融产品和服务的创新，

以更优质的服务实现从过去以产品为中心到以客户为中心的转型。

最近，思科公司分别与美林证券、英国 Lloyds TSB 银行签订了协议，为美林证券部署思科互联网协议（IP）通信系统，来支持他们分布在全国 600 多家办事处中的 14,000 多名金融顾问；而 Lloyds TSB 银行将把大约七万部由思科提供的 IP 电话应用在他们的网络基础架构中。

我们看到，全球的金融市场正在朝着一个降低成本、提升利润、积极健康的方向发展，越来越多的金融机构通过对信息技术的应用、对网络基础架构的搭建与完善，努力寻找适合自身发展的信息化整合方案，不断提升行业竞争力。

今天，我很高兴能与思科金融团队一起，为中国未来的金融信息化建设做出努力。我 1994 年来到中国，最先接触的就是金融领域的客户，在当时互联网还不是很普及的情况下，帮助金融客户利用信息技术提升企业生产力，因此，金融行业对于我来说并不陌生，我对它的未来发展也一直怀有强大的信心和激情。我相信，未来的金融行业信息化，将向着更安全、更高效、更智能的方向发展。

一直以来，思科公司都在思考的一个问题是，怎样通过网络技术帮助金融机构进行金融产品和服务的创新，以更优质的服务实现从过去以产品为中心到以客户为中心的转型。基于这种考虑，思科公司提出了“新网点主义”、“数据中心业务就绪”等金融服务理念，并提供了 IP 电话、IP 视频监控，无线网络、存储、内容分发网络、灾备中心等完整的解决方案，从技术创新、内部管理、企业运营等方面出发，帮助他们全面提升生产效率和竞争优势。客户之于思科，已经不再简单的只是卖出多少产品，金融机构，尤其是银行已经被思科纳入战略合作伙伴的行列，我们更关注金融客户长远的商业问题：是否能最大限度地赢利，是否可以为客户提供更完备的服务以获得最大的客户满意，是否可以通过信息化的建设推出更多更创新的金融产品与服务等。

最值得一提的是，思科有自己独特的全球优势，可以帮助我们更好地实现上述目标：遍布世界各地的最大的金融机构都是思科的客户，如美国银行、花旗银行、美林证券，欧洲的银行等，我们帮助这些全球领先的金融机构完成其信息化建设，尤其是近几年在数据大集中趋势下帮助他们完成对数据中心的建设，使其网络基础架构获得了高一致性、可用性、实效性，以此提升他们在金融领域的竞争力、生产率，以及客户满意度。通过这些全球的成功应用经验，我们可以帮助中国的金融客户在最短的时间内获得同类型企业需要多年甚至更多时间才能获得的信息化建设经验，并以信息化增进金融企业的生产率、提升客户满意度、不断夯实企业核心竞争力。

随着 WTO 带来的金融业的逐步开放以及金融企业上市步伐的加快，金融机构面临着越来越激烈的竞争，并对作为企业发展重要推动力的 IT 技术提出了更高的要求。基于这种转变，我们希望思科不仅仅是一个产品提供者，更希望可以把我们最优秀的产品整合起来，甚至联合更多更强合作伙伴的力量，为金融客户提供更加完整、成熟的商业解决方案，帮助金融企业应对诸多业务发展中遇到的挑战。大家都知道，我在思科的渠道部门从亚太总部到中国服务了很多年，这给了我很多可以借鉴的经验，思科的成功与渠道合作伙伴的支持是分不开的，为我们的客户提供更优质的服务，是思科与广大渠道合作伙伴共同努力的结果，我们的终极目标是获得客户、合作伙伴与思科之间的三赢。

在这里，我也希望透过《网络金融》这本刊物，定期地与大家分享最新的金融行业发展趋势、最先进的信息化实践与理念，共同成就金融信息化之美。

视频通信为你的员工 注入 | 新 | 的沟通动力

— TANDBERG 公司金融服务部全球市场拓展经理 Mr.David.Luff



从豪华会议室到桌面的视频通信发展趋势

抢占先机

有一些机构总是看来能够先人一步地完成变革，并能不断的跻身“最优秀的公司”行列。是什么使他们总能保持这些领先优势？为什么他们看上去总能先人一步呢？为什么这些公司总能在竞争中保持不败？

在日新月异变化着的金融服务领域，获得和维持竞争优势是一个持续不断的挑战。事实上，根据最近哈佛商业周刊的一篇文章报道，每年，商业社会中将有超过2万亿的资金投入到信息技术中，以求能够保持一种持续的竞争优势。

但是，光是拥有产品、服务、渠道或者决策时间以及上市时间的优势还不够。你所需要的是一种完全不同的个性优势，一种凌驾于其他优势之上的竞争优势……那就是你的员工，那些能够完成公司远景规划的人力资源！

来自高层管理者的挑战

Vineyard银行的首席执行官Norman Morales清楚地表示，“当我们的银行发展的时候，各分行之间的距离也拉大了，每周都有新的员工不断进来，以及新兴的客户业务促使银行管理层之间，员工间、同金融分析师和客户间的沟通也在前所未有的增多。我们已经意识到为了继续保持提供高质量的服务，保持发展的势头以及继续保持管理层同员工之间良好的个性沟通——以及同我们服务的客户之间的沟通，我们需要一种全新的沟通规划和模式。”

面对势头良好的经济前景，来自亚太地区的几乎25%的管理者都打算在2005年第一季度雇佣新的员工。对于管理者来说，员工的补充带来了如何保持内部平衡的问题以及如何使这些新的员工步入正轨，融入到已有的队伍中，保持业绩的继续扩大。此外，今天的商业环境要求大多数企业和员工变得全球化。举个例子，财富杂志的前10名的公司在200个国家和每一个洲拥有将近250万的员工，80%的CIO需要亲自指挥海外团队，以使他们能够快速的捕获商业机遇。事实是你的员工需要比以往经受更多的挑战、获得更多的全球资源。面对这些不断变化的挑战，高层管理者必须能够应对以下的挑战：

- 如何进行沟通，使彼此分离和坐落在不同时区的工作团队能够发出一种声音。
- 如何更好利用你的组织所最需要的全球资源和经验？
- 如何处理员工在工作上的波动以及保持其销售业绩？
- 如何让你的员工各尽其能？

- 如何为你的员工提供一种能够快速应对外部竞争环境的变革和竞争力？
- 如何使你的团队在这个7×24小时不断演变的全球经济中，不断注入新的动力和立于不败之地？
- 如何为用户提供一流的服务？

你的企业已经成为实时型企业了吗？

当内外部的复杂因素在企业中出现时，对于加快决策速度和优化协同沟通力的呼声日益高涨。正如我们看到的，那些能够超越对手的企业正是那些能够不遗余力的推进和部署实时协作沟通技术从而应对这些挑战的企业。实时型企业的关键目标是降低商业运行中的延误和保持工作的高效。

就像最近Gartner对Lou Latham的一次专访中指出的，“从竞争力方面看，实时型企业非常重要。时间就是金钱，快速的市场反应将会带来新的业务，同时提升企业的市场信任度。一些特殊类型的组织迫切需要实时型的能力保持同客户的有效和快速沟通和响应，举个例子，特别对于金融服务领域。还有一些领域对于反应时间的要求也非常严格，如证券、投资银行等等。此外，这些机构必须对客户的要求做出快速的反应，同时为了能在专有的领域获得成功，还必须能够敏锐的捕捉到客户机会。”

视频通信——实时型企业的基石

实时型金融机构的一个重要的技术标准就是在内部全面部署视频通信解决方案。视频通信技术体现着一种实时的、可预测的商业利益。它使你的员工以一种前所未有的感受和一种轻松有效的方式面对面的共享和相互交流。调查显示，可视化的相互交流能够提供工作效率，加快决策速度和缩短上市时间。此外，据最近RoperASW-TANDBERG的研究估计，每年超过2970亿的资金被浪费在无效的沟通上。



制定和部署全面的企业级视频解决方案为你的员工、供应链和你的客户创造价值

视频的价值:

- 树立高信任度
- 减少歧义
- 加快谈判进程
- 提升讨论效率
- 提高决策速度

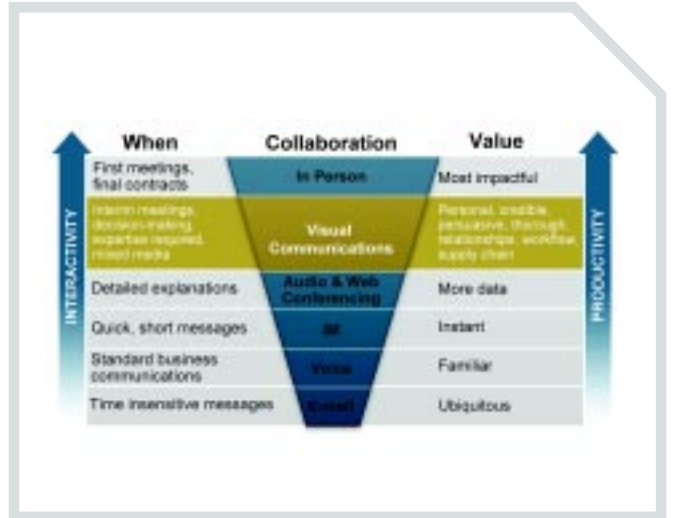


采用正确的视频沟通工具使员工能够快速联络到相关的人士和获取相关的资料，便于在最短的时间内完成内部流程、活动、沟通（同客户内部和外部的）。此外，视频通信使会议更有效率，同时为重要的商业活动提供协作工作模式，如公司和市场拓展活动、远程教学、产品开发、客户关系管理以及供应链管理。再次，它使身处异地和彼此分开的员工和合作伙伴一起工作，参与讨论，参加培训课程，以及可从任何地点在客户、同事间实现面对面的会议交流。

什么是视频通信？

视频通信是将语音、视频和数据集成在一起的精确的通信传输技术。它使（全球的）企业可以相互沟通、共享知识，以及在一个不断变化和分布式的环境中工作。

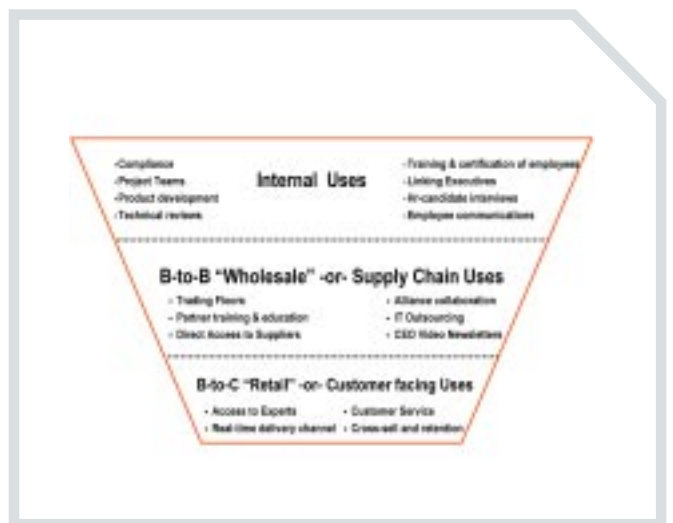
Gartner提出“对于采用视频通信沟通的组织能够获得更好的认可和更高的信任度，以及来自员工的更多的责任感。”



视频通信可以有效地取代面对面交流。在战略、规划、合约和讨论等方面，人们对于视频的青睐程度高于其他方式。

——“Eye-2-Eye” EU 调查

成功的转向实时型模式的企业已使视频通信技术注入到整个企业中。大多数企业正在由内而外的的工作，并找出公司中那些地方需要进一步加强内部的沟通，以期获得最大的工作效率和最佳的投资回报率。举例来说：



TANDBERG 公司是视频系统和服务的全球领导者，总部位于纽约和挪威，其产品和服务覆盖全球90多个国家。欲知更多情况，请登陆 www.tandberg.net 或 www.tandberg.cn

典型的内部使用包括例行的培训和认证、项目组活动、产品开发、金融团队以及人力资源。像诸如员工招聘以及一切内部的沟通工作。

根据组织的具体情况，对于视频通信来说，下一个领域就是在供应链合作伙伴或者供应商、机构客户、IT 外包以及加工工厂中进行全面部署。

一个重要的使用领域在客户窗口服务行业中正在出现，如分支机构银行。这些实时型的组织使视频通信主要应用于：

传播知识 以及远程联络专家和快速联系相关人士以及快速获取有用的信息。

汇聚精英 为分支机构提供能够最大限度地提高日常交流效率的解决方案，让他们可以将精力集中于本地业务，同时获得位于全球各地的相关领域专家的帮助。

提升业绩 视频通信已经成为建立高接触、高信任度的长期客户关系的关键。

制定正确的视频通信规划

视频通信计划应在公司中自上而下的进行推动。成功的企业都有一个高层发起者，诸多案例说明，这个人一定是一个有远见的人，他能够理解为了在今天全球化竞争中获胜而让每一个人拥有商业级视频通信的迫切需求。当高层管理者开始这样一个规划时，关键是要设定正确的目标和期望，例如：

- 在整个组织中，提高对视频通信技术的认知；
- 培训员工如何有效的使用视频沟通提高其工作效率和降低管理成本；
- 在整个组织中，建立视频通信沟通的基本使用规定和目标；
- 制定团队奖励机制，提高整体运营业绩；
- 从统计使用方式开始到使用效果，定期召开跟踪评估会议。

最后，当制定视频通信技术的规划时，应在部署方案中注意以下五点：

1.人 保证高层管理团队的使用和在整个组织中推广。同时，在员工中广泛使用，以期发挥出视频通信的所有功效和作用。

2.资源 在全面引进视频通信前，为员工分配必要的资源。这些资源应包括定期的各级培训、包含有更多视频通信信息的网络页面联接、参考说明、注意事项、技术说明以及其他能够在全公司范围内提高视频通信认知的所有工具。

3.认知 让员工认识视频通信设备以及分发各种资源和鼓励使用。举个例子，使用一套普及型工具以及为员工提供一个“看到你自己”的实践体验活动。包括认知阶段在内，提高各部门对视频通信的认知，以及使用视频通信如何提高工作效率和盈利能力的。

4.培训 满意视频通信沟通方式的员工会经常使用它。企业还要经常举办各种培训，内容涉及到基础培训、高级培训以及排除故障和沟通礼仪等。

5.跟踪 跟踪视频通信的使用对于进一步普及视频通信的使用和让公司管理层了解视频通信的投资回报率具有积极的意义。

视频通信已经帮助金融服务部门获得了可观的利益，包括：

- 透视全球市场
- 提高客户忠诚度
- 高度明确公司的文化，使命和目标
- 提升交易服务质量
- 市场发展的实时播报
- 最大化沟通效果
- 建立高度信任和培养团队合作精神
- 降低成本，提高运营利润

全面的视频通信解决方案的威力是巨大的。企业在处理每天内外部的各种复杂的事务中已经注意到了它的高效性。他们已经从部署视频通信中获得了很多的直接利益，如加快了决策速度和优化了沟通效果以及增强了企业的竞争能力。

评估一下你的竞争力，并自问一下哪些因素使你还未部署视频通信系统从而成为一个真正的实时型运营企业？



David Luff

David Luff 是TANDBERG 公司金融服务部全球市场拓展经理。

请联络David.Luff@TandbergUSA.com.

思科公司第 9 届中国用户大会

从1994年思科系统公司北京办事处正式成立以来，思科公司进入中国已经10个年头了。在这10年中，思科一直致力于引进全球最先进的网络产品、技术、解决方案和经验，并合作建立了近200所网络技术学院，培养了大量的高素质人才，以推动中国的经济建设和信息化进程。

第9届思科 NETWORKERS 大会于2004年11月4日在北京中国大饭店成功召开。大会回顾了思科技术创新的20年以及思科中国10年发展之路，并通过系列技术专场和主题演讲，让参会者充分感受到一个更可靠、更智能、更快速的互联网技术和应用的新境界。



1 思科系统公司运营、流程和系统高级副总裁
Randy Rond 先生



2 思科系统公司亚太区总裁
郭思翰 (Gordon Astles) 先生



3 思科系统公司副总裁、思科系统（中国）
网络技术有限公司总裁 **杜家滨** 先生



10 思科的 IP 电话吸引了众人的眼光

2004年11月4日-5日

北京·中国大饭店



4

思科系统公司产品和技术市场营销副总裁
Robert Redford 先生



9

颁奖



11

会场



5

思科系统(中国)网络技术有限公司金融
服务事业部 方案顾问 陈傲寒 先生



8

现场气氛热烈, 嘉宾积极参与互动



12

会场盛况



6

杜家滨先生向嘉宾介绍思科 IP 视频电话
7970



7

Robert Redford 先生就 CCIE 技术回答
嘉宾提问



13

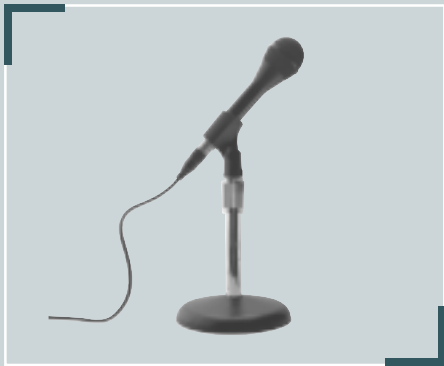
技术嘉年华晚宴, 气氛非常热烈!

Networkers 2004



中国建设银行 IT 资源管理研讨会

2004年11月16日-20日，“中国建设银行IT资源管理研讨会”在桂林漓江瀑布大酒店举行，思科公司携数名技术专家与建设银行各地支行的技术骨干汇聚一堂。研讨会就“如何驾御IT系统，增强企业综合竞争力”以及“IT资源管理”两大议题展开，对企业如何获得信息系统的支持来响应挑战和捕捉机遇、实现信息共享、加强知识管理和建立学习型组织等问题进行了深入探讨。



会议议题

1

如何驾御IT系统，增强企业综合竞争力

会议议题

2

IT资源管理

2004年11月16日—20日

桂林·漓江瀑布大酒店

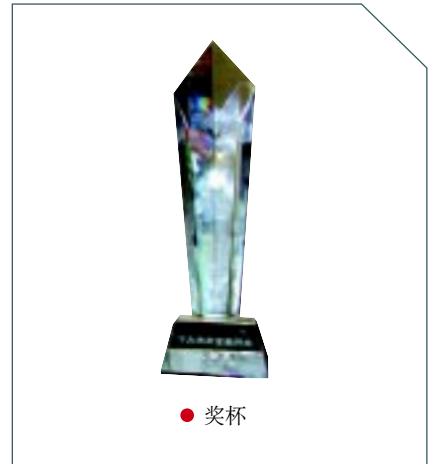


会议精彩集锦



“十大杰出金融科技人物”奖

11月20日，首届“十大杰出金融科技人物”颁奖典礼在北京龙熙度假酒店举行。此次活动由国际传媒有限公司、亚太国际资讯集团和城市金融报社联合主办。活动现场揭晓近年来对中国金融业做出突出贡献的杰出金融科技十大人物，我公司金融服务事业部总经理刘维明先生被评为十大杰出金融科技人物之一。其他获奖的包括秦尚明，孙振耀，杨元庆，胡信安等等。此次活动是一次金融界交流形式的创新尝试，也是实施金融人才战略的一个体现。



亲身体验

整合的**智能化**银行

— IBM 与思科亚太区首家银行解决方案合作中心在北京落成

2004年11月29日，由IBM和思科系统公司联合开设的亚太区首家银行解决方案合作中心，在北京上地软件园区隆重揭幕。这是IBM和思科系统公司在亚太地区设立的第一个该类型的解决方案合作中心。它集中展示了IBM和思科全球最先进的金融行业的科技和应用成果。该中心的成立将为银行客户在模拟环境中测试基于开放标准的最新零售银行解决方案，为银行客户体验借助各种IT技术来支持其客户销售和服务，进而确定这些技术因素对银行业务流程产生的影响等提供了理想场所。该中心也将随着全球银行业客户需求的发展变化而同步更新和完善。



2004年11月29日
北京·上地软件园区



1 揭幕典礼剪彩仪式



2 刘维明先生为揭幕典礼致辞



3 刘维明先生在座谈会上发表讲话



4 刘维明先生(左)和IBM大中华区副总裁兼金融服务事业部总经理秦尚民先生(右)

扩展服务渠道 构建高效税务体

——思科助力深圳国税“一分钟纳税”变现实

■ “现在纳税真是太方便了，足不出户，轻点鼠标，一分钟内就可轻轻松松实现纳税，再也不用像以前那样排队等候……”一位深圳国税局辖区的用户如是说。

■ 一分钟纳税？天方夜谭吧？不，在深圳国税局，这已经是活生生的现实。

■ 税收征收管理机构在国家经济生活中扮演着举足轻重的角色，政府对这一重要部门的信息化建设给予了足够重视。“金税工程”等项目的实施标志着税务部门在信息化道路上迈开了重要一步，并使深圳市国税局这样的部门在构筑完善电子税务征管体系方面取得了显著成绩。





心为纳税人所系

二十多年来，“开拓创新、诚信守法、务实高效、团结奉献”十六个字深圳精神充分体现出创新的核心价值。深圳市国税局领导明确要求必须以创新精神推动深圳国税工作，并指出以互联网为基础的设施的税务网站是电子政务的重要组成部分，也是税务机关面向社会提供电子化管理和服务的重要窗口。因此，深圳市国税局对电子税务体系建设高度重视，并做了大量卓有成效的工作。

首先，在“政府上网”工程中，深圳市国税局及时开设了门户网站，建起了一个在互联网空间与广大纳税人沟通的渠道。该网站在宣传国税政策、发布税务信息动态等方面发挥了重要作用。其次，继2001年1月全面推行“金税工程”整体项目以后，该局主动强化自身的信息化建设，实施了诸如“国税全市通”、“易办税”等工程。这些项目特别是“易办税”项目的实施对于深圳市的税收征管工作来说可以说是一次革命性的飞跃。因为该项目完成彻底实现了“电子报税”，“网络税局”初现雏形。

据了解，从今年起，该局的“易办税”业务已经正式在全市范围内推行，这也就是说绝大多数的税收窗口业务已在该局的国税各办税大厅中实现联通，从此，企业纳税事宜冲开了时间和空间的局限，可随意选择办税地点，自由、自行办理纳税事务。

一直以来，为了更好地为纳税人服务，深圳国税局一直致力于为纳税人提供功能全面、方便快捷、高效快速的基本信息服务、互动信息服务以及网络税局服务。而要真正实现如深圳国税局的“网络化征税、自动化办公、信息化服务”就离不开一个以应用为核心的数字化的税务系统信息网络。构建这样的网络，离不开先进的网络产品和方案的支撑。深圳国税局在这方面究竟有何经验？

强劲 IT 支撑 打造网络税局

税务系统由于其与国家财政、金融的密切相关，其网络系统的融合性能、安全性能以及可管理性能至关重要。在实施一系列税务系统信息化项目的过程中，深圳市国税局认为，必须立足高起点，放眼长远未来，广泛采用 IT 界技术领先、理念超前的厂商的产品和方案。该局税务系统网络的建设就大量采用了业界领先厂商——思科系统公司的网络产品和解决方案。

在项目实施过程中，思科根据深圳市国税局提出的需求和长远规划，进行了严谨的项目需求分析，给出了周密的总体方案建议并支持其经销商的具体实施，使项目采用先进的技术和科学成为可能。面对深圳市国税局的严格要求，思科提出了业界领先的“一体化网络税局”的网络解决方案建议，以应用为核心，可以有效实现征税网络化、自动化办公、信息化服务。

从全国来看，深圳市国税局的网络系统的规模十分庞大。它不仅牵涉到局域网互通，还牵涉到与广域网系统的互联。思科的方案兼顾了原有网络，充分保护客户的投资，并同时保证了网络技术的先进性，以及未来网络升级的要求。在设备方面，该方案主要采用了思科的高性能路由器、高安全防火墙以及卓越的智能网络管理系统，有效满足了网上视频、语音、数据等多种信息传输和业务处理的需求。

该网络采用了层次化的拓扑结构：市局网络作为核心层，10个各区分局及其税收征管点作为汇聚层和接入层，纳税人则处于接入层，彼此充分融合。核心层与汇聚层采用高带宽实现互联，设备采用思科高性能、高密度的高端路由器 Cisco 7507、思科 6513 交换机。接入层的作用则主要负责将纳税人连接进税务网络系统。整个网络结构清晰、浑然一体。

该方案及其应用充分体现了深圳市国税局在税务信息化工作领域秉持的“融合流程”理念。它在实现一个融合、稳定、安全平台的同时，也为深圳市国税局“易办税”等业务的推出打下了坚实的基础。

电子报税 利国利民

网络税局的成功打造一方面提升了深圳市国税局的信息化水平，拓宽了征收途径，帮助深圳市国税局实现业务多渠道，并提高了其税收征管能力和水平，充分体现出税务机关“为纳税人服务”的理念；另一方面也增加了与纳税人的沟通途径，同时，网络税局也让电子报税成为现实，方便了纳税人缴税，从而激发纳税人履行义务的积极性。

“网络税局的建设完成是我们打造服务型税务机关的一次重要实践，并且成效显著。”深圳市国税局的一位领导高兴地说。近年来，深圳市国税局正在实现从纯粹“管理监督型”机关到“服务型”机关的角色转变。思科网络方案的成功应用及“易办税”等业务的推出开辟了税务工作的新通道，同时也大大提高了深圳市国税局的行政效率，省去了以往诸多需要税务机关工作人员重复性、机械性的事务性工作，得以把更多的精力和时间投入到更加重要的工作中去。

对纳税人来说，网络税局的建成及“易办税”业务的推出，本身就是惠民工程，同时也是一项深受欢迎的便民举措，让所谓的“办税难”问题迎刃而解。“易办税”的各项办税功能为纳税人带来了极大方便。以往，纳税人要想完成纳税工作，必须亲自跑到税务征管点去，历经人工咨询、手工填表等一系列的繁琐。现在，纳税人通过网络就可以省去这诸多不便。

据了解，在深圳国税的每个办税大厅都设有 10 部思科的 IP 电话，这些 IP 电话直接联入呼叫中心。通过思科高效可靠的 IP 电话，用户能够在大厅无需排队等候，只需直接通过电话操作，简单方便。

对此，任职于深圳市福永街道一家企业的黄先生深有体会，他说：“如今我们申报纳税可以通过电话申报和网上申报等快捷方式办税，也可以在就近的营业厅通过 IP 电话办税，再也无需排队等候了，真是省时省力。‘易办税’真是方便了我们的纳税人”。

现在，纳税人只需登录深圳市国税局网站，选择“我的办税大厅”网上报税栏目，待至电脑屏幕出现“增值税小规模纳税人申报表”的界面时，从申报到完税，前后仅用 1 分钟。

为纳税人提供优良的服务是提高纳税人自觉纳税意识的一个关键因素。深圳市国税局通过改进信息系统、推出电子报税等多种手段尽力为纳税人提供便捷优质的服务，在降低纳税人纳税成本的同时，也降低了税务征收成本。因此，不论是对国家，还是对纳税人来说，电子报税服务的推出可谓是一项利国利民的重要举措。这也充分证明了思科“一体化网上税局”方案对税务行政机关的强劲支撑。

对于此次合作，思科系统（中国）网络技术有限公司副总裁刘维明表示：“目前，各级税务行政机关正大力着手进行信息化建设。我们高兴的看到，深圳市国税局网上税局以及“易办税”业务的推出，大大扩展了深圳国税的服务渠道。构建高效的税务信息体系，已变成实实在在的效益工程。”

Lloyds TSB

显示语音和数据融合对于提高网络长期效率的重要意义





欧洲的很多银行正在加大对 IP 语音 (VoIP) 的投资。Datamonitor 在 2004 年 9 月发表的报告《欧洲金融服务业的网络发展情况》指出,与金融有关的欧洲企业目前的首要任务就是实现语音和数据的融合。

英国著名银行 Lloyds TSB 是其中的佼佼者。该银行在 12 月 6 日宣布,它计划采用大约七万部由思科系统公司提供的 VoIP 电话。这笔交易是它与 IBM 签署的一项总价值 5 亿英镑 (即 9.69 亿美元) 的合同的一部分,也是欧洲迄今为止最大规模的 VoIP 部署之一。

Lloyds TSB 在全球各地拥有超过 1500 万名客户,并且拥有欧洲最大的多渠道分销网络。它拥有超过 2000 个营业网点、大约 4200 台取款机和一个电话银行系统。该系统每年大约要接听六万多个电话。

该银行目前使用的语音基础设施包括传统的专用自动用户交换机、公共交换电话网络、远程接入服务、VPN 和可管理服务,与不同的供应商签署了大约 30 个供应商合同。

它现有的 WAN 只支持数据流量。尽管该网络过去支持很多协议和技术,但是现在它是一个纯 IP/以太网环境,主要的节点是大型数据中心。

这个为期七年的新合同将让该银行在英国的所有语音和数据流量都通过一个专用光纤、思科 DSL 和多协议标签交换 (MPLS) 网络处理。该网络与移动和呼叫中心服务之间建有直接连接。

这套基础设施的关键组件包括 Cisco 7940G IP 电话, Cisco Catalyst® 6509 和 3560 交换机, Cisco Aironet 无线接入点, 思科防火墙, 以及用于呼叫处理的 Cisco CallManager 4.0 版软件。

该银行还将采用多种集成多业务路由器,其中包括针对 ATM 支持和小型营业网点的 Cisco 1800 系列;适用于中型营业网点的 Cisco 2800 系列;以及适用于大型营业网点的 Cisco 3845。

最后,该网络还包括用于在线学习、缓存和广告应用的 Cisco CSS 11500 系列内容服务交换机和思科内容引擎模块。

该网络的建设将耗时 20 个月。在建成之后,该网络将由 IBM、跨国虚拟网络运营商 Vanco 和千兆位光网供应商 Vtesse Networks 合作管理。

网络融合和思科 IP 电话的采用将会降低 Lloyds TSB 的经营成本,同时提供一个灵活、成本可控、高带宽、按需供应的通信基础设施。这套基础设施将满足该银行不断发展的业务需求。

Lloyds TSB 之所以决定部署一个集成化的网络基础设施,主要是因为 IBM、思科、Vtesse 和 Vanco 开发出了一种新的费率模式。这种模式考虑到了英国市场的很多特殊因素。

在英国,很多不同的运营商铺设了超过 4 万英里的光缆。但是,目前实际投入使用的光缆只占其中的大约 5%。

同时,英国的法律迫使英国最主要的运营商 BT 只能提供一种很不灵活的费率结构。这种费率结构不能满足企业客户的需求,而且使得高带宽的融合语音和数据服务变得非常昂贵。

利用现有的光纤基础设施,IBM、思科、Vtesse Networks 和 Vanco 能够为 **Lloyds TSB** 提供一个全国性的专用网络。该网络可以利用现有的光网带宽,提供不受传统费率结构限制的融合语音和数据服务。

这个融合的 IP 基础设施包括三个主要的、具有加密功能的广域模块:一个波分复用 (WDM) 核心、一个 MPLS 网络和一个专用 DSL 网络。

Vanco 将提供不同技术和底层电信供应商的集成。它所提供的网络管理服务还将包括容量规划、变更管理、故障管理和实时报告等。

作为业务和系统集成商,IBM 正在与 Vtesse Networks 合作,在主要办公地点之间提供一个虚拟专用网核心。这些办公地点之间将通过由一组运营商提供的高带宽光纤实现互联,从而可以提供很高的灵活性和成本效率。

这个新环境所能提供的好处包括:性能——乎无限的带宽;效率——用不到过去四分之一的成本将吞吐率提升八倍;可扩展性和灵活性;服务保障;以及服务灵活性。

显然, **Lloyds TSB** 并不会成为英国唯一使用这个网络的银行。

但是即使在其他国家,企业仍然有充足的理由采用融合基础设施。这可以通过思科最近发布的一系列关于大规模 IP 部署的消息中看出。

这是一种全球性的趋势,并不仅限于金融服务行业,而是还体现在很多其他的行业,其中包括:制造业,例如波音公司部署了 4500 部 IP 电话;零售业,例如 Media-Saturn 在它的零售网络中部署了 40000 部 IP 电话;媒体,例如路透社部署了超过 4600 部电话。

到目前为止,思科已经售出了超过 400 部万 IP 电话。这些电话以每天 6000 部的速度取代着传统电话。仅仅在过去 12 个月中,思科就在欧洲地区售出了超过 45 万部 IP 电话。

“对于拥有高度分散的大型网络的企业来说,IP 电话可以降低管理成本和难度,从而节约大量的费用”,思科的高级副总裁 Chris Dediccoat 表示。

“对于 Lloyds TSB 来说,IP 电话的采用将让他们能够将语音、视频和数据整合成为一种丰富的多媒体体验,从而彻底地改造他们的业务通信模式。”

Lloyds TSB 的 IT 主管 Igor Andronov 补充指出:“这个项目将让我们可以提高我们的 IT 基础设施的成本效率和灵活性,并且让我们的员工可以更加有效、更加及时地为客户提供各种服务。”

全球影响力： Citigroup

与思科系统公司共同发挥**数字媒体** 和**知识产权**的作用

客户评价

“我们每天要搜集很多重要的金融信息。为客户提供这些信息是我们的业务特色之一。我们的宗旨是以帮助人们做出明智的决定，以促进银行业务的发展。”

— Chris Riback
Citigroup 的 CitiMedia 负责人

一家在100多个国家开展业务的金融服务机构怎样通过新的方法树立不同于竞争对手的特色？通过与Citigroup的全球企业投资银行及其技术基础设施业务部门合作，思科系统公司帮助这家跨国公司将其业务通信目标与技术和发布系统结合到了一起，建立了一种功能强大的视频流服务。它不仅可以促进员工之间的交流，还可以为客户提供重要的商业情报。

背景

Citigroup 创立于 1998 年，由 Citibank 和 Travelers Group 合并而成。Citigroup 是全球最大的金融服务公司之一，在 100 多个国家拥有 27 万名员工。Citigroup 拥有大约 2 亿名客户，为消费者、企业、政府和机构提供范围广泛的金融产品和服务，包括消费者银行和信贷，企业和投资银行，保险，证券经纪，以及资产管理等。Citigroup 旗下的著名品牌包括：Citibank, CitiFinancial, Primerica, Smith Barney, Banamex, Travelers Life and Annuity。

在合并之后，全球企业和投资银行（GCIB）——该公司的企业银行部门——意识到，除了利用它的规模以外，它还必须继续寻求创新的方法来为客户提供与众不同的服务。

由思科系统公司
互联网业务解决方案部门提供

“我们面临的挑战是业务大众化的风险。” CitiMedia 的负责人 Chris Riback 表示。“尽管我们在全球 100 多个国家开展业务，但是我们并不是唯一能够提供所有这些服务的公司。我们怎样通过新的方法向客户表明我们的独特优势呢？”





业务挑战

在内部，该公司遍布各地的员工群体使得它迫切需要在全球范围内共享信息。但是，一个在合并时建立的、基于多种旧有系统的信息基础设施阻碍了战略性的内部通信。

Citigroup还需要设法简化培训和帮助高层管理人员更好地与员工进行交流。“在外部，我们并没有利用互联网的这一传播渠道和视频通信的功能服务客户和发展业务。” Riback 表示。“在内部，我们希望以现有的运作为基础进行发展。”

负责数字媒体和协作技术的高级副总裁 Tony Raimundo 发现，在向 Citigroup 的全球员工群体提供视频功能时，不一致性是一个重要的挑战。“我们无法联系到我们所希望的服务对象。”他表示。“端到端的性能并不一致。在某些人的桌面上，它可以方便地投入使用。但是在另外一些人的桌面上则存在很多问题。”

解决方案

思科系统公司全球客户经理 Tom Franklin 认为，内容分发网络为解决这种问题提供了一个有效的手段。他的客户团队和思科互联网业务解决方案部门 (IBSG) 与 Citigroup 技术基础设施 (CTI) 和 CitiMedia 合作，为 Citigroup 的所有员工提供了跨部门的服务。他们共同解决了向一个由 6000 个办事处组成的全球网络分发内容的难题，并且通过提供具有适当的检查和平衡功能的技术，克服了因为需求的突然增长而导致的带宽问题。他们的目标是帮助 Citigroup 发现适于分发给客户和员工的知识资产，帮助银行开发相应的高级内容供应、组播和核心网络技术，以分发这些知识。

“Citigroup 是一家跨国金融服务公司。在另外一方面，我们还是一家信息公司，致力于为我们的用户提供各种情报。” Riback 表示。“我们每天要搜集很多重要的金融信息。为其他部门和公司的客户提供这些信息是我们的业务特色之一。”思科 IBSG 帮助 Riback 及其团队制定了周密的计划和战略，以帮助内部和外部客户。思科 IBSG 还向他们介绍了多种通过加强内部支持开发通信产品和服务的方法——并帮助他们向银行的业务负责人阐述了这些观点。

另外，思科还与 Citigroup 合作，解决了很多技术挑战。“我们决定建立一个基于标准的基础设施。” Raimundo 表示。“Citigroup 当时致力于支持 MPEG1，而后 MPEG4 成为我们的内部标准。我们还意识到，在外部世界，人们倾向于使用 Windows Media、Real Player 和 QuickTime。因此，我们决定开发一个可以支持不同格式的桌面播放器。”

另外一个关键的技术决策是建立一个集中的数字媒体设施或者工具。“如果每个部门都建立自己的数字媒体基础设施，必然会为我们的技术基础设施部门带来巨大的压力。” Raimundo 表示。“通过一次性地、正确地建立一个集中的数字媒体设施，我们可以满足每个业务部门的要求，并且让其具有一定的灵活性，以使得每个业务部门都可以像使用自己的独立设施一样共享该基础设施。因此，投资银行会感到他们拥有自己的专用基础设施，而证券部门也会觉得他们拥有自己的专用基础设施。对于一个这样大规模的企业中存在的不同业务部门，这无疑就是您希望实现的目标。也是公司各方面充分发展的完美解决方案。”

业务价值

2001 年 7 月，GCIB 建立了 CitiMedia。它是一个内部电视网络，旨在定期制作和播放关于市场动态、新金融产品和服务的视频节目。CitiMedia 还会摄制高层管理人员的演讲和对客户管理人员的访问——不仅是针对 Citigroup 的员工和业务部门，而且还服务于 Citigroup 在全球各地的客户和机构投资者。

“它的目的在于将信息和人们联系到一起。” Riback 表示。内容由 Citigroup 的业务部门制作或其他公司提供，经过设计、编辑和制作的数字视频通过该公司的全球网络播放。CitiMedia 还将为希望制作自己的内部和外部内容的业务部门提供工程专业知识和应用开发支持。“这些部门过去都没有联网。”他表示。“数字媒体的创建和分发需要联网。CitiMedia 协助连接了这些网络节点。”

“在员工和客户通信方面，我们创建、开发并正在推广一种新的、重要的理念。如果没有思科和 IBSG 的帮助，我们无法确定能否充分地理解这种理念。”

Chris Riback, Citigroup 的 CitiMedia 负责人

Riback 表示，Citigroup 不断扩大的情报库的来源是该公司在全球各地不同的经济和政治环境中开发商业、零售银行和投资产品方面积累的丰富经验，以及它通过每年举行的数百次客户会议搜集的数据。“CitiMedia 会访问客户管理人员，并将这些重要的信息通过其信息平台提供给客户和员工。” Riback 表示。“以前彼此独立的门户——由各个业务部门单独维护——现在都已成为整个网络的组成部分。”

Riback 指出：“CitiMedia 以出色的服务赢得了其他部门的信任与业务，CitiMedia 的一切收入都来源于其优质的服务，我们努力促使 Citigroup 的内部机构——全球企业和投资银行的业务部门购买我们的服务。但没有哪个 Citigroup 业务部门是被迫购买我们的服务的。”

内部客户已经意识到了 Riback 及其部门所提供的通信服务的价值，并决定从他们自己的预算中拨出资金购买这些服务。在外部，Citigroup 客户可以通过了解 Citigroup 的战略和成果，以及介绍其他 Citigroup 客户的经验的案例分析，发展他们的业务。

“在员工和客户通信方面，我们创建、开发并正在推广一种新的、重要的理念：金融服务机构可以通过制作和分发其知识资产，帮助客户做出更加明智的决策并发展业务。” Riback 表示。“如果没有思科和 IBSG 的帮助，我们无法确定能否充分地理解这种理念。”

下一步

Riback 表示，CitiMedia 目前有三个迫在眉睫的目标。首先，它计划继续与 Citigroup 的业务和技术部门合作，建立一个完整的内容分发网络。“我们需要渗透到 Citigroup 的所有角落。”他表示。第二，他的部门正在加强与其他视频制作部门的协调，促进与 GCIB 以外的其他部门合作，从而拓展市场。第三，CitiMedia 正在考虑出售它所制作的内容。

“五年以前，所有这一切几乎都是遥不可及的幻想。” Riback 表示。“但是今天，一切都汇集到了一起——带宽、低成本制作的内容和用于观看内容的设备。它是数字媒体领域的一场‘完美风暴’。了解这些技术，并能够加以利用的公司将最终获得成功。”

思科业务就绪 远程工作人员架构





Teleworking

思科业务就绪远程工作人员解决方案架构提供了一个强大、出色的可扩展基础，从而在一个集中管理、完全安全的联网基础设施框架中，优化了通过公共服务供应商网络，在家庭办公室和公司资源间公司数据、语音和视频服务的传输。

解决方案背景和范围

大多数企业为家庭和移动员工，即远程工作人员提供了一定形式的远程接入服务。过去，企业只是关注于远程工作的效率。但最近的革新实现了公司办公到家庭办公的平稳过渡，大大改进了企业在面对恶劣天气、健康问题、安全报警和重大交通事故等干扰时保持运营的能力。

运营永续性等业务因素推动了远程工作的迅速发展。但是，传统远程工作服务为企业增加了巨大风险和管理复杂度。远程工作人员可感染上病毒或蠕虫，并将其带入企业网络。一个机构可能需要管理和支持数千最终用户远程工作人员系统，其中很多可能是由最终用户通过自助（DIY）设备和计算机临时构建的。

思科业务就绪远程工作人员解决方案为位于各分散地理位置的员工（如家庭办公员工）提供了与中央地点相同的应用和服务访问。此解决方案可快速、经济有效地部署，通过到公司网络的永续、安全且集中管理的连接，为远程工作人员提供一致的高质量应用访问。

思科业务就绪远程工作人员解决方案对业务有重大影响。它创建了一个内置备份计划，以保证业务流程在不可预见的情况下仍能运作，提升远程工作人员的效率，提高客户满意度和对客户的响应速度，并降低运营和投资开支——且不会影响安全性或可管理性。这可在远程工作人员和总部网络间的一条高速 VPN 连接上，通过单一、高度集成的设备而实现。

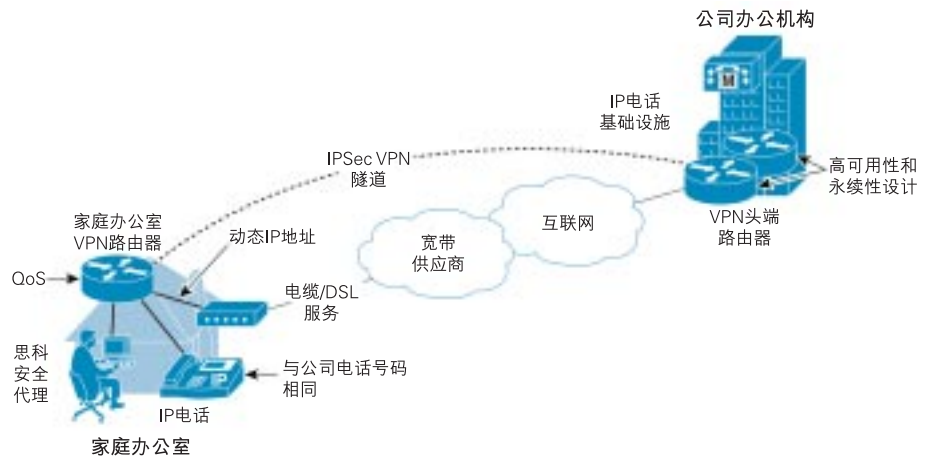
该白皮书详细说明了思科业务就绪远程工作人员解决方案如何通过支持应用的智能网络服务，解决企业级远程工作部署所面临的问题，通过这些智能网络服务，市场上第一次能将以前仅在公司园区网中才能实现的服务提供给家庭办公室。

业务就绪远程工作人员架构

思科业务就绪远程工作人员解决方案使远程工作人员的家成为了功能透明的企业扩展。通过 VPN 访问企业服务的远程工作人员能获得与企业总部中相同的功能。

该解决方案基于思科系统公司的语音和视频型 IPSec VPN (V3PN) 技术架构。该架构使语音和视频等应用能从企业站点安全扩展到家庭办公环境。因此提供了端到端、基于虚拟专用网 (VPN) 的服务，可确保经济有效、可靠地为家庭办公室及时提供公司应用（数据、语音和视频），同时通过满足业务响应和持续性要求来保护您的网络。图 1 描述了思科业务就绪远程工作人员解决方案架构。

图 1
思科业务就绪远程
工作人员解决方案
架构



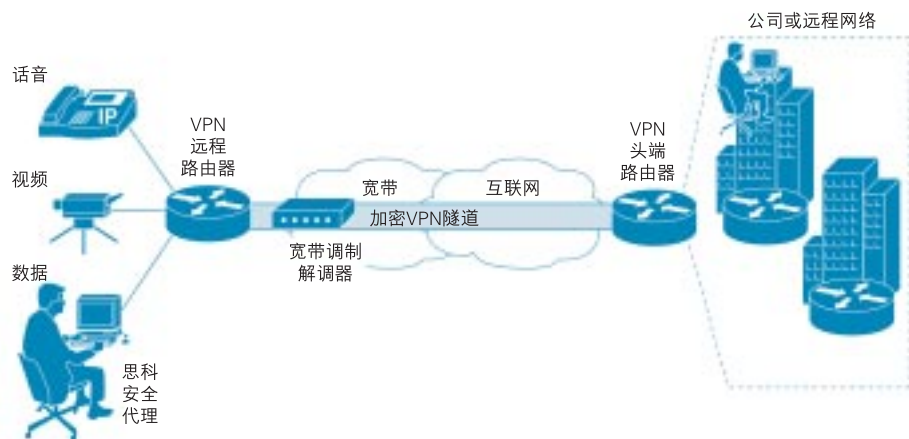
思科业务就绪远程工作人员解决方案组件

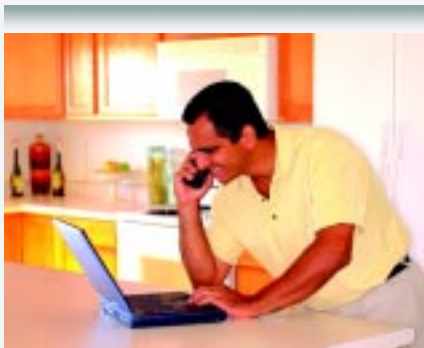
物理组件

思科业务就绪远程工作人员解决方案的物理组件如图 2 所示，包括：

- 家庭办公组件（必需）
- 思科 IP 电话基础设施（可选）
- 公司组件（必需）

图 2
思科业务就绪远程
工作人员解决
方案物理组件





Teleworking

家庭办公组件（必需）

- 宽带电缆或数字用户线（DSL）接入
- 带服务质量（QoS）的 Cisco 830 系列路由器
- 笔记本电脑（或台式电脑）
- 思科 IP 电话（可选）
- Cisco Aironet® 无线局域网（WLAN）接入点（可选）

Cisco 830 系列安全宽带路由器包括 Cisco 831 以太网宽带路由器和 Cisco 837 非对称 DSL (ADSL) 宽带路由器。Cisco 830 系列路由器为语音、VPN/安全、高性能 IPSec 三重数据加密标准 (3DES) 硬件加密、拆分隧道、防火墙、入侵检测、高级验证和远程管理提供了 QoS。

Cisco 830 系列路由器连接到互联网接入设备（宽带调制解调器），以实现宽带连接。它们也可经由集成 10/100 以太网交换端口连接到家庭办公设备。这些设备包括工作站、服务器和 IP 电话。此外，个人家庭网络设备也可与其他 PC 和打印机共享网络连接。

Cisco 830 系列路由器为企业和家庭设备提供了基本服务，包括网络地址转换（NAT）、用以对多个设备动态编址的动态主机配置协议（DHCP）和针对互联网的防火墙安全。

思科业务就绪远程工作人员解决方案还为远程工作人员设备提供了家庭设备所不能获得的服务和访问类型，如对企业数据和电话的访问。远程工作人员设备的 QoS 可将数据和语音流量与其他流量区分开来，有助于确保远程工作人员能获得一致、可靠的服务级别。

公司组件（必需）

有助于实现中央地点集成的公司组件包括：

- 一个 Cisco IOS VPN 头端基础设施（路由器），汇聚和端接家庭路由器的 IPSec VPN 隧道（如 Cisco 3700 和 7200 路由器）
- 其永续设计与目前用来汇聚小型和分支机构的设计相同

思科 IP 电话基础设施（可选）

思科 IP 电话产品线为从中央地点到远程工作人员桌面的端到端服务提供了一个全面的解决方案，是一个完全集成的可扩展远程工作人员解决方案。思科 IP 电话解决方案中的产品包括：

- Cisco CallManager——在高度可扩展的高冗余集群架构中提供了呼叫处理、信令和设备控制
- Cisco IOS 路由器语音网关——为时分多路复用（TDM）和 IP 语音（VoIP）网络桥接提供了语音编码转换
- 思科 IP 电话——通过听筒提供了桌面信息服务，如集成目录和新闻播放
- Cisco Unity™ 信息处理——在桌面提供了语音、传真和电子邮件信息整合；通过 Active Assistant 特性简化了信息管理，提高了员工效率
- Cisco IP Contact Center——通过 IP 电话，为分布式联络中心基础设施提供了智能联络路由、呼叫处理、网络到桌面计算机电话集成（CTI）和多通道自动呼叫分发（ACD）

Cisco CallManager 服务器负责从中央地点到远程工作人员家庭办公室中 IP 电话的呼叫控制和呼叫处理。IP 电话上的线路（听筒）连接是基于以太网的，与数据网络相集成。

逻辑组件

- 思科业务就绪远程工作人员解决方案的主要逻辑组件为 Cisco 830 系列路由器中的集成多业务，包括：IPSec VPN、安全和验证、管理、QoS、IP 通信。



Teleworking

IPSec VPN

思科业务就绪远程工作人员解决方案使用地点间 VPN 来连接远程工作人员的远程地点。地点间 VPN 使用从家庭到公司办公机构的 VPN 隧道来支持多个设备。这是“永远可用”的 VPN 连接，远程工作人员无需使用 VPN 客户端软件。VPN 隧道对应用和最终用户透明，并提供：

- WAN 上稳定、一致的应用运行，保护并更好地利用现有基础设施投资。
- 高出传统网络的成本节约。VPN 工作在远程工作人员家庭的现有宽带连接上，通过在 VPN 上集成语音和数据，降低了设备、接入线路和话费开支。
- 高性能加密和安全。IPSec VPN 可与公共密钥基础设施 (PKI) 共同部署，以实现端到端安全。双方安全验证由称为互联网密钥交换 (IKE) 的 IPSec 动态密钥管理协议执行。
- 高可用性，通过在通信链路和企业头端上使用路由协议的固定对等设备检测 (DPD)，在发生服务中断时提供了自动恢复功能。

安全和验证

- 安全是方案的重要组件之一。安全与其他所有功能全面集成，使远程工作人员能安全地使用网络技术，从而提高效率。思科是唯一采取集成方式来全方位保护您的网络和终端的公司。

Cisco IOS 软件通过在设备中构建高可用性、安全和 QoS 特性，保护您的网络免遭服务中断、服务质量下降和安全违背的影响。这三种特性的结合可确保您的网络能对攻击作出响应。

凭借集成 Cisco IOS 防火墙、入侵检测系统 (IDS)、基于时间的访问控制列表 (ACL) 和一触式锁定，安全违背或网络误用的风险也大大降低了。这些安全特性也提供了自适应智能性，能迅速对已知和未知的威胁作出响应。

基于身份的网络服务 (IBNS) 提供了对于用户和设备的强大的加密和验证，有助于防止未经授权用户的攻击。802.1X 是基于端口的访问控制的 IEEE 标准，能实施支持远程验证拨入用户服务 (RADIUS) 等验证机制的公司策略。802.1X 也可用于将不必要的设备从网络中隔离开来，或智能地将流量从非公司设备直接路由至互联网，这样可阻止接入公司 VPN 隧道和资源。

硬件加密 (3DES 或高级加密标准 [AES]) 提供了较高处理能力，以处理传输层安全性、高级加密密钥和信息完整性检查。从远程工作人员到公司网络的所有流量，包括数据、语音和视频都进行加密。

思科是唯一采用集成方式来提供从网络到远程工作人员终端的安全性，使您能保护业务流程免遭内外威胁的公司。

远程工作人员网络安全增强

保护远程工作人员 WLAN

如果无线网络配置不正确，在家庭外就可很方便地捕获和分析网络无线流量。家庭外边的无线设备能容易地使用家中未保护的无线网络。为保护企业，我们推荐采用某些型号和安全方式的组合，包括分别用于验证和加密的思科 LEAP 和有线等同私密性 (WEP)。这些方法无需无线接入点或客户机中的静态定义的 WEP 密钥，即可提供验证。

与配偶和孩子共享连接

为使远程工作人员所用的家庭网络也能服务于家庭用户，思科业务就绪远程工作人员解决方案提供了验证选项和基于用户的隧道（也称为拆分隧道）。通过拆分隧道，任何不属于企业通信的流量均在不加密的情况下直接发送到互联网。拆分隧道仅加密与业务相关的流量，并防止家庭 PC（非远程工作人员）接入公司网络。



Teleworking

“配偶和孩子”的验证选项包括：

- Cisco IOS 防火墙验证代理——HTTP 启动验证方式，通过 TACACS+ 和 RADIUS 协议为远程工作人员提供了动态的每用户验证和授权。
- 基于 802.1X 的用户验证——802.1X 适用于远程工作人员和其他家庭网络用户共享 VPN 接入设备的情况。远程工作人员将获得“信任地址池”中的一个 IP 地址。其他尝试接入公司网络的非公司设备将被分配到一个不信任地址池的地址，可自动阻止对于 VPN 网关的接入。只有经过验证的远程工作人员及其设备可接入公司 VPN——而家庭用户只能访问互联网。

价值定位——选择思科的原因

思科业务就绪远程工作人员解决方案的出色功能在于它能够将多个解决方案和服务集成入单一平台，提供出色的网络功能。与思科合作将为您带来以下优势：

- 紧密集成的端到端解决方案——受益于 IP 融合通信的互操作性和高可用性。所有硬件、服务和软件均属于基于开放标准、紧密集成的端到端解决方案，确保最高网络性能水平。
- 所支持的、密切配合的特性可带来新功能——这些支持智能应用的网络服务可分别在 Cisco IOS 软件中启动，与其他网络服务和特性密切配合，以提供新功能。这些新功能的基础是路由、交换、电话、视频、移动和安全综合服务。
- 跨职能了解实现了网络预测和资源控制——这些网络服务是智能的，它们包括使其相互了解的智能协议。这有助于根据您的特定业务、应用和用户优先级，优化网络流量和定制服务，从而更好地进行网络预测和资源优化。
- 持续扩展功能——支持智能应用的思科网络服务套件正持续扩展，服务特性可优化网络总体功能，以支持更为先进的应用。
- 简化业务和 IT 运营——在单一网络中数据、语音和视频融合的基础上，简化昂贵的运营，这可通过集中集成管理和高网络可用性实现。思科独立提供产品、网络设计指南和支持。保护和扩展现有基础设施投资——网络架构高度可调整，来保护和扩展您的投资。



TANDBERG 实时顾问[®]

为分支机构带来**视频通信革命**



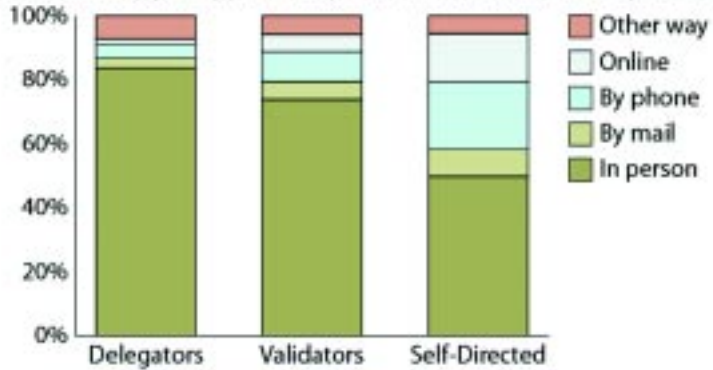
分支机构的演进

记得不久前,当人们的注意力还徘徊在Internet——而且更加关注网络银行的时候——这一切似乎更让人们相信银行分支机构将失去原有的作用以及这个由水泥筑成的货币中心即将彻底土崩瓦解。无论如何猜测,当我们跨入2005年时,我们发现分支银行经营得很好,也非常正常,值得欣慰!

事实上,对于大多数银行客户关系和交易来说,银行的分支系统依然是一个最主要的服务渠道。

图 1

“What was the main way you applied for your most-recent financial purchase?”



- 今天,每家银行拥有比以往任何时候更多的分支机构和为更多的家庭服务。
- 92%的受访家庭表示:曾经在之前的一个月中拜访过一次分支机构。
- 相对于其他服务渠道,50%的受访家庭更倾向于求助于分支机构。
- 对客户资源的激烈竞争促使银行更加关注以客户为中心(这一问题),以一种让客户满意的方式提供服务。

数据来源: Forrester Research

然而,这是为什么呢?因为大多数客户都希望他们的本地银行与工作人员沟通和获得实时的反馈。分支机构为客户提供了一个他们可以看得见,可以提出问题并获得答案,以及感到“安全”的地方,此外,客户的银行交易可以实现准确的交付。

“尽管网络银行和ATM的数量正在迅速增加,但是分支机构对于银行的发展仍然具有不可或缺的重要意义。其他银行服务渠道—例如ATM、呼叫中心、按键式电话系统和互联网——将会一如既往地保持稳定的增长。但是,这些渠道必须为分支机构提供有力的支持,共同构成一个客户交互网络,从而为客户提供方便和增强金融机构的竞争优势。”

Greg McBride,
Financial Analyst for Bankrate.com

所有银行都很快意识到他们的分支机构在这场赢得客户的战役中成为了一个重要的资产。为了赢得客户,提供增值性服务,加强分支机构内部管理、提升服务经验,确实在巩固客户关系和管理方面发挥了强有力的作用。

TANDBERG

图 2

Consumer channel preference
(% responded affirmative)

Product	Branch		Phone		Internet	
	Info	Sale	Info	Sale	Info	Sale
Deposits and savings	13%	71%	10%	7%	18%	7%
Home loan	18%	49%	35%	9%	12%	3%
Personal loan	19%	49%	49%	11%	23%	8%
Credit card	14%	45%	40%	5%	20%	13%
Managed fund	9%	24%	31%	11%	23%	13%

Source: Booz Allen Hamilton

全新的分支机构服务模式

银行不仅需要给客户提供良好的传统服务，而且要根据本地需求、习惯和本地客户分布状况提供相关的增值服务。正如思科的 Branch of the Future 计划那样，他们正在利用科技提供差异性的增值服务，有效的提升公司的运行效率以及获得更高的生产效率。为了维护和发展一个长期、互惠的客户关系，分支机构的员工们必须接受再培训和投入更多的时间和精力用于销售、咨询或者提供专业的建议，从而增加管理资产的份额。Forrester 调研公司指出，目前，一种满足如下因素的新的分支机构服务模式正在重新定义和形成：

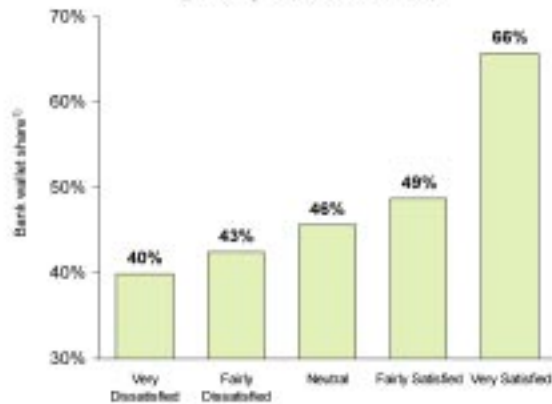
银行角色	> 主动的，客户关系中心
技术	> 开放，采用 Web 标准，集成化
人	> 将 80% 的时间用于销售、建议或者保持与专家的沟通
战略	> 自动适应地方或者客户群体的独特需求

人的因素

大多数银行面临的挑战是如何管理两种人的沟通问题，即分支机构的员工和客户。在对特定用户和他们的满意度研究中，我们清楚地发现，客户越满意他们的银行服务，交易体验，以及他们和银行之间的关系，银行也将会获得越多的客户或获得越多的投资。反之，对于获得较低客户满意度或交易体验的顾客所投入的资金也会减少。

图 3

Wallet share⁽¹⁾ by satisfaction tier
(primary bank customers)



Source: Booz Allen Hamilton



- 获得满意服务的客户很少会选择离开银行
- 40% 的客户会将服务质量作为最主要的原因而选择离开银行
- 据调查，获得满意服务的客户会将他们大部分的金融资产投入到资质良好的金融机构中

竞争的加剧使许多顾客需要银行提供更高质量的服务。金融机构已经建立起 CRM 平台、集成的服务体系以及模式，用以优化每一个客户的服务体验和相互沟通。内在的竞争趋势决定了员工必须能够在维系客户关系和不断改善产品和服务的同时掌握不断变化的各种复杂因素。最关键的挑战在于保持一个知识型的团队，使他们能够在快速变化的分支机构环境中有效的采用必要的技术力量，保持工作的高效。

实时顾问® 解决方案粉墨登场

作为视频领域的全球领导者和思科 AVVID 网络体系架构的合作伙伴，TANDBERG 致力于帮助全球 1000 大银行填补商业级视频通信系统沟通的空白。目前，全球顶级的银行已经迅速的意识视频通信技术正在从一个“可有可无”的选择转变为商业运营的关键系统。为什么会出现这种情况呢？主要为以下两方面的原因：

- 高质量的 IP 网络和技术的快速普及和应用
- 有效利用视频沟通，开发针对客户应用的通信服务来源的能力

随着视频通信部署到全球顶级的 25 家货币中心银行、证券公司和保险公司中，视频通信在全球 1000 家银行中得到了快速的普及。更多的关注跨地区运营的银行纷纷开始利用这种独一无二的视频通信技术同他们的 IP 技术进行集成。

机遇无限

TANDBERG 和思科已经开始探索如何帮助分支机构的银行和信用机构应对他们面对的市场竞争挑战。在这方面，出现了两种方案：

- 银行方面将采用哪些方法，以求能充分利用现有的系统架构，更好参与竞争，以及维系好已有的客户群和获得新的客户群？
- 银行方面将投入何种工具帮助他们分支机构的员工提高工作效率和提高在实时工作中满足客户服务的能力？

“视频沟通”的需求是作为分支银行为实现更有效的客户互动沟通关系的一种要求而出现的。这个概念具体指采用 IP 系统架构在分支机构间展开视频沟通或者可视化通信。TANDBERG 实时顾问® 解决方案为部署了 Branch of the Future 零售银行的客户提供了联接“远程专家”的能力，无需顾及这些专家身处何地，就可以轻松采用 IP 网络进行视频沟通。

反响如何？

通过前期计划的试运营，TANDBERG 和思科公司收到了来自分支机构员工的大量的反馈信息，主要包括：

提升客户满意度

在部署实时顾问® 之前，客户经常会出现无法得到答案而悻悻离去的情况。今天，这个“特殊（远程的）员工”已经在银行推动客户需求服务方面极大的提升了客户的满意度。当接受那些远程金融顾问在专业领域的交易咨询时，客户反映的感觉是非常好的。

更好的传播产品知识

员工非常愿意以实时沟通的方式从专家处获得解决客户具体问题的相关知识，特别是面对更加复杂的交易时。通常，分支机构的员工感到他们在为客户提供及时准确的建议方面缺少对产品的认知或者更专业的知识，并且对于这种能同实时专家沟通为客户选择最好的解决方案的方式感到非常满意。能够实时的接触远程顾问使人感觉更亲切，可信度更高以及采用更有效的方式简化复杂的金融工具。

TANDBERG



TANDBERG

新产品支持

上乘的客户体验被当作是一种真正的价值和在新品发布时采用更多的视频联结支持，及时将信息发回总部的产品专员手中，能够有效的保证产品上市更加的成功。由于采用了这一特殊的帮助，分支机构的员工正在获得快速的知识更新和技能发展。就像一名参与这一计划的员工所说的，“我们获得的价值越多，我们的客户从服务关系中获得的价值越快，这种便利性将为他们带来更多和更广泛的所有与之相关的产品知识。

提升客户满改善客户体验的便利性

许多客户在家附近的分支机构存款，但上班却很远。由于分支机构采用了视频系统，我们的员工会指导他们在其公司附近的分支机构办理业务，同时完全可以和他们自己满意的客户服务人员进行面对面的沟通和处理相关交易。员工指出分支机构的工作人员和客户都非常满意这种方式，具体说就是“科技的魅力向客户表明足够的投入才能确保交易的顺利完成。”

竞争优势

这种对银行、投资决定或者重要的生活事件的相关知识进行“面对端”沟通的能力不仅能够帮助客户，同时也成为了银行在市场竞争中重要的差异性服务工具。视频通信和可视化会议已被视为“绝佳”的沟通体验——看一看XYZ银行是如何保证客户满意度的。人们一致赞同运用科技的力量改善银行形象的效果是积极有效的。

部署实时顾问® 解决方案

在这个快速变化的行业，金融公司将会体验到像实时顾问®视频方案这样的解决方案在拓展服务，和满足客户需求以及更快速的决定周期方面所来的智能化以及战略优势。银行开始在分支机构间部署视频通信解决方案的关键原因在于：增加服务创新的收入来源，避免受到销售周期的负面影响，加快上市时间，以及做出准确及时的反应，提高工作效率，获得具有竞争力的服务优势：

- 增加服务创新的收入来源，避免受到销售周期的负面影响，加快上市时间，以及做出准确及时的反应，提高工作效率，获得具有竞争力的服务优势。
- 同客户保持信任和深层次的合作关系，从更多的关系到获得更多的长期客户，更高的客户忠诚度，以及更高的客户满意度，所有这些将会帮助你获得更多的管理资产。
- 创造一种多渠道的服务方式和巩固其行业技术先行者的良好地位与形象。
- 浓缩全球市场，获得连接分支机构的能力（在银行中，在社区中，或者乃至在全球范围内）。
- 打造更优秀的内部合作团队以及获得最大的沟通效果。
- 实现首席执行官同多人之间的沟通，分支机构员工的更新以及分支机构的评估。
- 人力资源，培训，以及保持快速的产品和服务更新的能力。
- IT人员具备了同每一个分支机构有效沟通的技术能力，能够方便的介绍新的技术和快速的排除相关的技术问题。

采用视频通信解决方案，银行已经实现了更多的视频沟通的机会，以及已经能够做到更快速、更准确的决策，并能获得清晰的客户反应。许多银行将部署视频通信看作一个真正的、可量化的竞争优势。

TANDBERG 与思科公司携手合作，致力于帮助银行系统有效的利用视频通信技术巩固其竞争优势，同时更合理的采用其 IP 网络进行技术投资。TANDBERG 的实时顾问® 以及思科的 Branch of Future 是今天零售分支银行有效利用科技和人力，完善客户服务体验以及获得切实的商业效果的最先进的解决方案。

感谢信

Thanks Letter



思科系统（中国）网络技术有限公司广州分公司：

感谢贵公司对我行呼叫中心 IPCC 语音漫游及 IP 地址改造的支持，特别感谢易黎、梁文蓓两位工程师所付出的辛勤劳动。

在前期我行呼叫中心全国语音漫游实施中，易黎不怕苦、不怕累，克服了很多困难，积极热情，全身心投入工作，经过多次测试，帮助我行如期完成了呼叫中心 IPCC 全国语音漫游工作，取得了非常满意的结果。

最近，我行实施的呼叫中心 IPCC IP 地址改造是一项重要工程，在改造方案论证、前期准备和实施的各个阶段，贵公司都给予了大力支持，特别是易黎、梁文蓓两位工程师在测试和调试整个电子银行网络地址改造的工作中，他们多次加班到深夜也毫无怨言。他们的敬业和以客户为中心的服务精神深深地感动了我们，他们在工作中表现出的敬业精神和娴熟的专业技术，也给我们留下了深刻的印象。

再次感谢贵公司以及易黎、梁文蓓两位工程师。



中国工商银行甘肃省分行信息科技部

2005年1月15日



感谢信

Thanks Letter



思科公司:

在过去的 2004 年中, 贵公司的贾鹏同志服务态度端正, 工作认真负责, 对我行的网络建设和网络运行提供了良好的技术支持服务。对于我行的网络技术方案, 提供了优质的售前、售后技术服务, 在出现网络设备故障时, 能第一时间赶到现场, 为我行解决问题提供了有力的技术支持。特此感谢贵公司贾鹏同志, 并希望在新的一年里继续合作, 为我们网络建设和安全稳定运行提供更好的技术支持。



中国建设银行股份有限公司湖北省分行信息技术部
2005 年 1 月 26 日



免费赠阅申请表

表格填妥后, 请传真至: **8610-65665959**

感谢您的支持与合作! (复印有效)

希望您能在百忙之中抽出时间协助我们填写下表, 以便我们能继续为您传递有价值、最新趋势的信息。
感谢您对《网络金融》的支持!

姓名

电话

部门

传真

职位

E-mail

所在公司或办公机构名称

邮编

通讯地址

1、我所在的行业是:

银行 保险 证券 其他

2、我公司(机构)的人数:

50人以下 50-99人 100-499人 500-999人 1000-4999人 5000人以上

3、我公司网络投资方向(可以多选)

局域网(LAN) 广域网(WAN) IP语音 无线解决方案 虚拟专网及安全解决方案
 网络管理 存储网络 光纤通信 内容引擎网络 城域网(MAN)
 数据中心建设 数据中心备份 网络咨询服务 不确定 其它(请注明)

4、我可以通过以下哪种方式接收思科的产品和促销信息?(可以多选)

电子邮件 电话 信件 手机短信 传真

5、我最喜欢《网络金融》的哪个栏目, 它曾经对我的决策等有过帮助和影响:

金融寄语 新经济透视 市场动态 成功案例
 新技术了望

6、我希望在以后的《网络金融》刊物中能够看到如下新的信息与内容:

7、我还有其他建议:



思科系统（中国）网络技术有限公司

北京

北京市东城区东长安街1号东方广场
东方经贸城东一办公楼19~21层
邮编: 100738
电话: (8610)85155000
传真: (8610)85181881

上海

上海市淮海中路222号
力宝广场32~33层
邮编: 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
邮编: 510620
电话: (8620)85193000
传真: (8620)38770077

成都

成都市顺城大街308号
冠城广场23层
邮编: 610017
电话: (8628)86961000
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>

思科系统（中国）网络技术有限公司版权所有。

2005 ©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。