

Entreprise

Solutions

ระบบธนาคารกับการสื่อสารไอพี

เวอร์ช่วล PBX ช่วยทำให้ธนาคารเซิร์ฟเวอร์ประหยัดเงินได้หลายล้านดอลลาร์
องค์กรเติบโตมากขึ้นและผู้ใช้มีความพึงพอใจมากกว่าเดิม

ในฐานะของธนาคารที่ติดหนึ่งใน 100 อันดับของสถาบันการเงินในอเมริกา ธนาคารเซิร์ฟเวอร์สามารถทำให้สมกับคำขวัญของตนเองที่ว่า “เราไม่ใช่ธนาคารอีกแห่งหนึ่งเท่านั้น”

ธนาคารแห่งนี้มีทรัพย์สินรวมกันมากกว่า 5.1 หมื่นล้านดอลลาร์ โดยก่อตั้งสาขาแรกที่เมืองเบอร์มิงแฮม รัฐอลาบามาตั้งแต่ปี 1887 เป็นต้นมา จนกระทั่งมีสภาพที่มั่นคงในภูมิภาคแถบนั้น (ทางธนาคารสามารถขยายสาขาให้ครอบคลุม 9 มลรัฐทางตอนใต้ได้) จนกระทั่งติดระดับ Fortune 500 และ Forbes Platinum 400 แถบยังมีผลประกอบการที่เป็นบวกมาโดยตลอดอีกด้วย ซึ่งทำให้เซิร์ฟเวอร์มีความโดดเด่นเหนือคู่แข่งอย่างมาก โดยปกติแล้ว ทางธนาคารจะให้ความสำคัญสูงสุดแก่การบริการลูกค้าที่เหนือกว่าธนาคารอื่นๆ ดังนั้นในปี 2000 นิตยสาร Consumer Reporter จึงให้รางวัลแก่ธนาคารเซิร์ฟเวอร์ในฐานะของธนาคารที่ถูกค่าพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับสองในอเมริกา

ในปีเดียวกันนั้นเองทางธนาคารได้ตัดสินใจเปลี่ยนแปลงแนวทางการดำเนินธุรกิจและเทคโนโลยีของตนเอง โดยเริ่มจากการเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐานบริการเสียง time-division multiplexing (TDM) ซึ่งใช้งานมานานแล้วไปเป็นระบบสื่อสารไอพี ในตอนนั้นธนาคารเซิร์ฟเวอร์มีพนักงาน 12,000 คน มีสาขา 700 แห่งและตั้งใจที่จะสร้างความเติบโตให้แก่ตนเองโดยการเปิดสาขาใหม่ๆ รวมทั้งการซื้อกิจการและการควบรวมกิจการกับธนาคารอื่นๆ โดยปกติแล้วสถาบันทางการเงินมักจำเป็นต้องพึ่งพาระบบเสียงอย่างมาก เพื่อใช้เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าและการสื่อสารภายใน ซึ่งสาขาและตู้เอทีเอ็มกว่า 700 แห่งของทางธนาคารครอบคลุมพื้นที่ในรัฐอลาบามา ฟลอริดา จอร์เจีย นอร์ท-แคโรไลนา เซาธ์แคโรไลนา เทนเนสซี และเท็กซัส อีกทั้งกำลังเตรียมที่จะขยายบริการไปถึงเวอร์จิเนียอีกด้วย ดังนั้นทางธนาคารจำเป็นต้องให้บริการเสียงแก่โทรศัพท์ถึง 10,000 เครื่องเลยทีเดียว



ที่จริงแล้ว ธนาคารเซิร์ฟเวอร์เตรียมที่จะติดตั้งระบบสื่อสารไอพีแบบมัลติมีเดียที่ยิ่งใหญ่ที่สุดโครงการหนึ่ง โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะนำระบบใหม่มาทำงานให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยที่แพลตฟอร์มเทคโนโลยีใหม่นี้จะนำมาใช้ควบคุมค่าใช้จ่าย ให้บริการลูกค้าที่ดีกว่าเดิม และใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันรุ่นใหม่ ที่รวมการทำงานของเสียงและข้อมูลเข้าด้วยกันผ่านระบบไอพี อย่างไรก็ตาม ก่อนอื่นธนาคารเซิร์ฟเวอร์ ซิสโก้ และบริษัทพันธมิตรที่ผ่านการรับรองตามมาตรฐาน Cisco Premier Certified Partner จำเป็นต้องเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ที่พ่วงมาจากการติดตั้งระบบขนาดใหญ่แบบนี้ให้ได้เสียก่อน โครงการนี้จัดเป็นโครงการบุกเบิกเพื่อพิสูจน์แนวคิด การพัฒนาเทคโนโลยีที่สามารถใช้งานได้จริง และจัดเตรียมแนวทางที่ดีที่สุดเพื่อรองรับการติดตั้งระบบแบบนี้ แถบยังช่วยให้มีความเข้าใจระบบสื่อสารไอพีที่เพิ่มมีการใช้งานมาได้ไม่นานนักได้ดีขึ้นด้วย

เปลี่ยนไปใช้ระบบรวมศูนย์แบบใหม่

ธนาคารเซิร์ฟเวอร์ต้องการทำให้บริการลูกค้าของตนเองมีคุณภาพสูงสุดต่อไป รวมทั้งการปรับเปลี่ยนสภาพของพนักงานจากธนาคารอื่นๆ ที่ซื้อไว้ในครอบครองให้กลายเป็นแรงงานที่สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ได้ ดังนั้นทางธนาคารจึงต้องการให้ระบบเสียงของตนทำงานได้โดยไม่มีขาดตอน แถบยังต้องมีคุณภาพดีเสมออีกด้วย ในปี 2000

โอกาสทอง: ในช่วงปลายเดือนกรกฎาคมปี 2003 ซิสโก้จำหน่ายโทรศัพท์ไอพีผ่านหลัก 2 ล้านเครื่องแล้ว โดยโทรศัพท์เครื่องที่ 2 ล้าน นั้นถูกส่งไปให้แก่ธนาคารเซิร์ฟเวอร์ ดังนั้นเพื่อเป็นการฉลองความสำเร็จดังกล่าว Jeff Flowers รองประธานฝ่ายขายของซิสโก้ จึงได้มอบโทรศัพท์ Cisco IP กองคำให้แก่ Fank Schmidt (ซ้าย) รองประธานของธนาคารเซิร์ฟเวอร์

ทางธนาคารยังคงใช้ระบบแบบเก่าซึ่งประกอบด้วยระบบย่อยที่มีสภาพแตกต่างกันจำนวนมาก เช่น ระบบ key system ระบบ PBX และระบบ Centrex ซึ่งมาจากผู้ค้าหลายราย และมีสัญญาการดูแลรักษาระบบที่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้ธนาคารเซาท์อีสต์ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลระบบสูงมาก บริการมีคุณภาพที่ด้อยลงเรื่อยๆ แถมยังรองรับการใช้งานแอปพลิเคชันใหม่ๆ ได้อย่างจำกัดหรือทำไม่ได้เลย นอกจากนี้ทางธนาคารยังต้องการอัปเดตเครือข่ายเฟรมเวิร์กแบนด์วิดท์ต่ำที่ใช้อยู่ไปเป็นระบบใหม่ที่สามารถสนองตอบต่อสัญญาณข้อมูลของแอปพลิเคชันใหม่ๆ เช่น ไมโครซอฟท์ วินโดวส์ การอัปเดตเทคโนโลยีของสำนักงานสาขาและระบบอนุมัติการกู้ยืมแบบใหม่ด้วย

ในช่วงแรกๆ ธนาคารเซาท์อีสต์มองแนวทางการอัปเดตเครือข่ายเสียงและข้อมูลแยกจากกัน โดยมีการทดสอบระบบเสียงของอวैया ซิสโก้ และนอร์เทล ซึ่งในที่สุดทางธนาคารได้ตัดสินใจเปลี่ยนระบบเสียงที่เป็นฮาร์ดแวร์ (PBX) ไปเป็นโครงสร้างแบบเปิดที่เป็นซอฟต์แวร์ และเลือกใช้โซลูชันสื่อสารไอพีของซิสโก้เป็นหลัก Stan Adams รองประธานด้านบริการเครือข่ายของธนาคารเซาท์อีสต์ซึ่งมีลูกน้องอยู่ในแผนก 35 คนกล่าวว่า “เราตระหนักว่าโมเดลการทำธุรกิจของเราจะไม่เติบโตถ้าหากใช้สภาพแวดล้อมแบบปิดของโซลูชัน PBX ที่เป็นฮาร์ดแวร์ โซลูชันที่เป็น PBX จะจำกัดตัวเลือกการใช้แอปพลิเคชันใหม่ๆ ในอนาคต และทำให้ช่วงเวลากำหนดค่าเสื่อมของอุปกรณ์ยาวนานเกินความจำเป็น เราเชื่อมั่นว่าซิสโก้จะกลายเป็นมาตรฐานอุตสาหกรรมที่ทุกฝ่ายยอมรับ และยังจะช่วยให้เรามีความยืดหยุ่นสูงสุดในอนาคตอีกด้วย”

ธนาคารเซาท์อีสต์และซิสโก้ได้ร่วมกันติดตั้งโครงการนำร่องบริการไอพีแบบรวมศูนย์ในสาขา 3 แห่งที่เมืองเบอร์มิงแฮม โครงการนำร่องดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการแปลงจากเครือข่ายไอพีที่แยกการทำงานของเสียงและข้อมูลไปเป็นสภาพแวดล้อมแบบเบ็ดเสร็จประสิทธิภาพสูงเพียงหนึ่งเดียวสามารถสนองตอบต่อความต้องการเรื่องเสียงและข้อมูลได้ดีกว่า เป็นรูปแบบที่ประหยัดกว่า มีเสถียรภาพมากกว่า และมีประสิทธิภาพที่เหนือกว่าความคาดหวัง เป้าหมายของทางธนาคารที่จะใช้งานเครือข่ายรวมศูนย์เพียงหนึ่งเดียวก็เพื่อช่วยให้การควบคุมทรัพยากรสื่อสารต่างๆ ดีขึ้นกว่าเดิม ใช้ประโยชน์จากการดำเนินงานอย่างกว้างขวางซึ่งเสียค่าใช้จ่ายต่ำกว่า และใช้เป็นรากฐานสำหรับแอปพลิเคชันและบริการใหม่ๆ ในอนาคต เครือข่ายไอพีช่วยให้การใช้บริการเสียงสามารถย้าย เพิ่ม และเปลี่ยนแปลงจุดใช้งานได้ง่าย รวมทั้งประหยัดค่าโทรทางไกลและค่าใช้จ่ายในการโทรประชุมร่วมกัน และช่วยให้ใช้คุณสมบัติต่างๆ ของระบบสื่อสารได้อย่างเต็มประสิทธิภาพอีกด้วย

Adams กล่าวว่า “ในตอนนั้นเราอยู่ในช่วงเวลาของการเปลี่ยนแปลง เราจำเป็นต้องอัปเดตทั้งเครือข่ายเสียงและข้อมูลที่แตกต่างจากเดิมอย่างมาก แต่เราต้องการอัปเดตเครือข่ายข้อมูลทำให้เสียค่าใช้จ่ายสูงและไม่ได้ช่วยเราประหยัดค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด เราต้องการระบบโทรศัพท์ไอพีไม่ใช่แค่ของเล่นใหม่เท่านั้น แต่มองว่าเป็นเครื่องมือช่วยในการขับเคลื่อนธุรกิจ ซึ่งจะช่วยให้การลงทุนในเรื่องระบบเครือข่ายได้ผลตอบแทนอย่างแน่นอน”

Carl Owen รองประธานอาวุโสแผนกระบบประมวลผลแบบกระจายของธนาคารเซาท์อีสต์กล่าวว่า โดยปกติแล้ว คุณคงคาดว่าแผนกไอทีน่าจะมีผลผลักดันให้มีการใช้ระบบเครือข่ายแบบรวมศูนย์เกิดขึ้น แต่ในกรณีของเรานั้นเรื่องระบบเสียงเป็นตัวดึงดูดที่ช่วยให้เกิดโครงการนี้ขึ้นมา”

การติดตั้งระบบสื่อสารไอพีระยะต่างๆ

โครงการระบบสื่อสารไอพีของธนาคารเซาท์อีสต์แบ่งออกเป็นหลายระยะ โดยที่โครงการหลักแล้วเสร็จภายในเวลา 2 ปี ซึ่งทำให้สาขา 654 แห่ง ศูนย์ข้อมูล 3 แห่งและอาคารสำนักงานใหญ่ 2 แห่งของธนาคารเปลี่ยนไปใช้โซลูชันระบบสื่อสารไอพีของซิสโก้ได้ ส่วนสาขาใหม่และสาขาของธนาคารอื่นๆ ที่ซื้อมาไว้ในครอบครองอีก 80 แห่งมีการเปลี่ยนไปใช้ระบบใหม่ภายในช่วงเวลาเดียวกัน ดังนั้นในตอนปลายปี 2003 สาขา 790 แห่งของธนาคารเซาท์อีสต์จะสามารถใช้ระบบสื่อสารไอพีได้อย่างสมบูรณ์แบบ และโทรศัพท์ไอพีของซิสโก้กว่า 10,000 เครื่องจะติดต่อออนไลน์ได้ ส่วนตัว PBX จะถูกเปลี่ยนไปเป็นโซลูชันระบบสื่อสารไอพีของซิสโก้ในอนาคตเมื่อผู้ใช้เปลี่ยนไปใช้ระบบโทรศัพท์ไอพีหมดแล้ว

พันธมิตร 2 รายซึ่งผ่านการรับรองตามมาตรฐาน Cisco Premier Certified Partner คือ ดาต้าเทค ซิสเต็มส์ และวิสต้า อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยีส์ ถือว่ามีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการติดตั้งระบบใหม่ของเซาท์อีสต์ โดยที่วิสต้าเป็นผู้คอยควบคุมการทำงานเรื่องติดตั้งระบบ ปรับแต่งตัวแปร และทดสอบระบบที่สำนักงานใหญ่ ที่ประกอบด้วยซอฟต์แวร์ Cisco CallManager และแอปพลิเคชันเซิร์ฟเวอร์ที่รองรับงานหลักๆ ของธนาคาร ส่วนดาต้าเทคทำหน้าที่ติดตั้งระบบเสียงและข้อมูลที่สำนักงานสาขา ซึ่งเพื่อเป็นการทำให้การติดตั้งระบบรวดเร็วมากขึ้น ดาต้าเทคจึงทำการปรับแต่งตัวแปรของโทรศัพท์ไอพีรุ่น Cisco 7960 ก่อนที่จะนำไปติดตั้งที่สาขาของธนาคารเซาท์อีสต์ ส่วนเครื่องมือ e-Deploy ของดาต้าเทคจะทำการบันทึกรายละเอียดทรัพย์สินทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับระบบเสียงและข้อมูล รวมทั้งจุดเดินสายเคเบิลที่สาขาแต่ละแห่งด้วย

แผนก Cisco Professional Services จะเป็นตัวกลางคอยประสานงานระหว่างพันธมิตรทั้งสองราย และเรื่องตารางเวลาในการติดตั้งระบบ รวมทั้งจัดประชุมทุกสัปดาห์เพื่อแก้ไขปัญหาด้านเทคนิคและอุปสรรคต่างๆ นอกจากนั้นผู้บริหารของธนาคารเซาท์อีสต์ยังจัดการประชุมอย่างสม่ำเสมอกับผู้จัดการของ เอทีแอนด์ที ซิสโก้ ดาต้าเทค และวิสต้า เพื่อพูดคุยปัญหาต่างๆ ด้านธุรกิจ เช่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานบุคลากร และความคืบหน้าของโครงการ เป็นต้น

ส่วนการแปลงให้ผู้ใช้หันไปใช้ระบบใหม่จัดเป็นการดำเนินงานที่มีหลายขั้นตอน โดยหลังจากที่มีการอัปเดตเราเตอร์และสวิตช์ให้แก่สำนักงานสาขาแต่ละแห่งของธนาคารเซาท์อีสต์แล้ว ดาต้าเทคจะทำการสำรวจสาขาแต่ละแห่งว่าตรงจุดใดที่ต้องการโทรศัพท์บ้างและต้องเดินสายเคเบิลใหม่มากน้อยขนาดไหน นอกจากนั้น ดาต้าเทคยังแจ้งเตือนพนักงานให้ทราบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งมีแผนการฝึกอบรมให้ด้วย การเซทอัพระบบโทรศัพท์ไอพีเกิดขึ้นพร้อมๆ กับการใช้ระบบ TDM รุ่นเก่าต่อไประยะ

หนึ่ง หมายเลขโทรศัพท์ทุกเบอร์ที่มีอยู่ถูกแปลงไปเป็นหมายเลข direct-inward-dial (DID) รุ่นใหม่ที่มีคุณสมบัติโอนถ่ายอัตโนมัติ จนทำให้การโอนสายเป็นไปอย่างราบรื่น

การเปลี่ยนชุมสายโทรศัพท์จะเกิดขึ้นในเวลากลางคืน โดยที่ช่างเทคนิคจะเชื่อมต่อการสื่อสารของระบบใหม่ไปยังสำนักงานของบริษัทผู้ให้บริการสื่อสาร รวมทั้งตรวจสอบว่า โทรศัพท์ Cisco IP ทุกเครื่องมีสัญญาณโทรศัพท์เรียบร้อย แล้วและแอปพลิเคชันทุกชนิดสามารถใช้ได้ ซึ่งหลังจากที่มีการเปลี่ยนชุมสายโทรศัพท์แล้ว ปัญหาต่างๆ ที่ค้างอยู่ก็จะได้รับการแก้ไข จากนั้นตู้ PBX และอุปกรณ์รุ่นเก่าก็จะถูกถอดออกไปจากสาขาแห่งนั้น ซึ่งในขณะที่ทำโครงการนี้อยู่ ดาต้าเทคสามารถแปลงระบบเสียงและข้อมูลได้ 5 ถึง 15 จุดต่อคืน การพึ่งพาบริการจากภายนอกแทนที่จะใช้ทรัพยากรพนักงานของธนาคารชาร์ทส์ นอกจากนั้นยังช่วยลดแรงงานที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบเครือข่ายลงได้ 60 เปอร์เซ็นต์อีกด้วย Adams กล่าวว่า “การติดตั้งช่วยให้ทุกฝ่ายมีโอกาสได้เรียนรู้ แม้ว่าการดำเนินงานต่างๆ ว่าจะราบรื่นเสมอไปก็ตาม แต่ซิสโก้สามารถให้บริการได้ดีมาก เราพยายามทำขั้นตอนต่างๆ ไปให้ไกลที่สุดเท่าที่เราจะทำได้ เราทำสิ่งต่างๆ ที่ไม่อาจลอกเลียนได้ในห้องทดลอง และเราก็ได้เรียนรู้สิ่งต่างๆ มากมาย”

เครือข่ายหลักและรีโมทของธนาคารชาร์ทส์

เครือข่ายหลักของธนาคารชาร์ทส์ประกอบด้วย คลัสเตอร์ประมวลผลระบบโทรศัพท์ Cisco CallManager จำนวน 5 ชุด เพื่อทำหน้าที่เป็นเครือข่ายสาขาระดับภูมิภาค รวมทั้งมีคลัสเตอร์ CallManager อีก 3 ชุด ซึ่งรองรับการทำงานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารชาร์ทส์ และเซิร์ฟเวอร์ Cisco Unity Express ที่เชื่อมต่อกับคลัสเตอร์แต่ละชุดเพื่อรองรับการทำงานของระบบข่าวสารเสียง ซึ่งมีคุณสมบัติตอบรับอัตโนมัติ (Auto Attendant) และระบบฝากข้อความในตอนกลางคืน (Night Messaging) ด้วย เซิร์ฟเวอร์ Cisco CallManager ทำงานในลักษณะของ “เวอร์ชวล PBX” เพียงชุดเดียว ซึ่งมีระบบบริการและชุดคุณสมบัติต่างๆ รวมศูนย์อยู่ที่เดียวกัน แอมยังมีแผนงานอัตราค่าโทรศัพท์แบบเดียวกันด้วย สัญญาณเสียง on-net จะส่งผ่านไอพีในระบบแลนหรือแวนของชาร์ทส์ ในขณะที่สัญญาณแบบ off-net จะส่งผ่าน public switched telephone network (PSTN) จากสาขา ส่วนสัญญาณ off-net ในลักษณะของการโทรทางไกลจะถูกส่งย้อนกลับผ่าน voice over IP (VoIP) ไปยังเกตเวย์ PSTN กลางที่สำนักงานใหญ่ นอกจากนั้นเครือข่ายหลักยังมีระบบ quality of service (QoS) เอาไว้ควบคุมสัญญาณเสียง มีเราเตอร์ Cisco 7200 VXR Series ที่สำนักงานใหญ่ของธนาคาร และมีสวิตช์ Catalyst 6500 Series ด้วย

ส่วนเครือข่ายรีโมทยังมีการติดตั้งเราเตอร์ Cisco 2650 ที่สำนักงานสาขา มีโทรศัพท์ Cisco IP (ส่วนใหญ่เป็นรุ่น Cisco 7960) มีแลนสวิตช์ และวอยซ์เกตเวย์รุ่น Cisco Catalyst และอุปกรณ์ Cisco Voice Gateway 200 นอกจากนี้ยังมีการติดตั้งคุณสมบัติ Cisco Survivable Remote Site Telephony (SRST) ใน Cisco IOS Software ของเราเตอร์

เพื่อรองรับความสามารถในการกู้ระบบของรีโมทไซต์ บวกกับมีแผนงาน อุปกรณ์ และนโยบายที่ครอบคลุมอยู่ที่สำนักงานสาขาเพื่อใช้กู้ระบบ

ระบบสื่อสาร Cisco IP รุ่นใหม่ยังคงทำงานร่วมกับอุปกรณ์ TDM รุ่นเก่าในสาขาหลายแห่งของธนาคารชาร์ทส์ ส่วนวงจร T1 ซึ่งเชื่อมต่อไปยังไซต์ศูนย์กลางที่เมืองเบอร์มิงแฮมใช้รองรับการสื่อสารของผู้ PBX และโทรศัพท์รุ่นเก่า ในขณะที่วอยซ์เกตเวย์ของซิสโก้ช่วยให้ระบบโทรศัพท์รุ่นเก่าเชื่อมต่อกับเครือข่ายรุ่นใหม่ได้อย่างกลมกลืน ส่วนสาขาที่เหลือซึ่งยังคงใช้อุปกรณ์รุ่นเก่าอยู่จะแปลงไปใช้ระบบโทรศัพท์ไอพีต่อไปในอนาคต

ประหยัดค่าใช้จ่ายมหาศาล

ผลดีที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบสื่อสาร Cisco IP ถือว่าอยู่ในระดับที่เกินความคาดหมายของผู้บริหารของธนาคารชาร์ทส์ โดยในตอนปลายปี 2003 ที่ผ่านมา สาขา 800 แห่งจากทั้งหมด 815 แห่งของธนาคารชาร์ทส์มีระบบสื่อสารไอพีใช้เรียบร้อยแล้ว โครงสร้างพื้นฐานแบบใหม่รองรับการโทรกว่า 7 ล้านครั้งต่อเดือน

Adams กล่าวว่า “สิ่งที่ระบบสื่อสาร Cisco IP ช่วยเราได้มากที่สุดก็คือเรื่องของการประหยัดค่าใช้จ่าย เราประหยัดเงินค่าโทรศัพท์ในปีนี้ได้เป็นจำนวนมากเมื่อเทียบกับปี 2000 และตัวเลขนี้มีแต่จะเพิ่มสูงขึ้นเมื่อเรามีการใช้ประโยชน์จากระบบโทรศัพท์มากกว่านี้ด้วย”

ค่าใช้จ่ายที่ลดลงประกอบด้วยค่าใช้จ่ายของการโทรในท้องถิ่นและการใช้วงจรเฟรมรีเลย์ลดลง 20 เปอร์เซ็นต์ ค่าใช้จ่ายของการย้าย เพิ่ม และเปลี่ยนแปลงลดลง 51.3 เปอร์เซ็นต์ ค่าใช้จ่ายของการโทรประชุมร่วมกันลดลง 93.9 เปอร์เซ็นต์ และค่าโทรทางไกลลดลง 38.4 เปอร์เซ็นต์ Adams กล่าวว่า “เราสามารถลดค่าใช้จ่ายในเรื่องการย้าย เพิ่ม และเปลี่ยนแปลงโทรศัพท์ได้อย่างมาก และเราไม่จำเป็นต้องส่งช่างเทคนิคไปที่สาขาอีกต่อไปแล้ว เราสามารถดูแลสาขาได้จากศูนย์กลาง แอมยังเพิ่มบริการใหม่ๆ ให้แก่สาขาได้ในเวลาแค่ชั่วข้ามคืนเท่านั้น”

นอกจากนั้น ธนาคารชาร์ทส์ยังคาดว่าจะระบบใหม่จะช่วยลดค่าใช้จ่ายเรื่องการดูแลระบบเสียงและข้อมูลลงได้ 15.4 เปอร์เซ็นต์ต่อปีอีกด้วย Adam กล่าวว่า “เรามีระบบใหม่เรียบร้อยแล้ว และเรามีการเพิ่มสาขาใหม่อีก 150 แห่งนับตั้งแต่ปี 2000 เป็นต้นมา ซึ่งถือเป็นปีเริ่มต้นที่เราสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายจากโครงการนี้ได้ แต่พนักงานของเราไม่ได้เพิ่มขึ้นแต่อย่างใด โครงการใหม่นี้ช่วยให้ค่าใช้จ่ายรายปีในการดูแล key system/PBX หายไป และเราสามารถลดพนักงานด้านไอที 3 คนในช่วงเวลาเดียวกันนั้นด้วย”

Adams กล่าวว่า “วัฒนธรรมของแผนกไอทีก็มีการเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน ในตอนแรกเรามีฝ่ายเสียงและฝ่ายข้อมูล แต่พวกเขาไม่ค่อยพูดคุยกันมากนัก เราทำการรวมให้ฝ่ายเสียงและข้อมูลอยู่ในแผนกเดียวกัน จากนั้นบรรดาการโดยรวมก็มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น แผนกใหม่ของเราได้รับการฝึกอบรมร่วมกัน พวกเขาสามารถแลกเปลี่ยนความเชี่ยวชาญของตนได้ ซึ่งส่งผลทำให้แผนกไอทีใหม่มีความแข็งแกร่งมากขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย” ▲ ▲