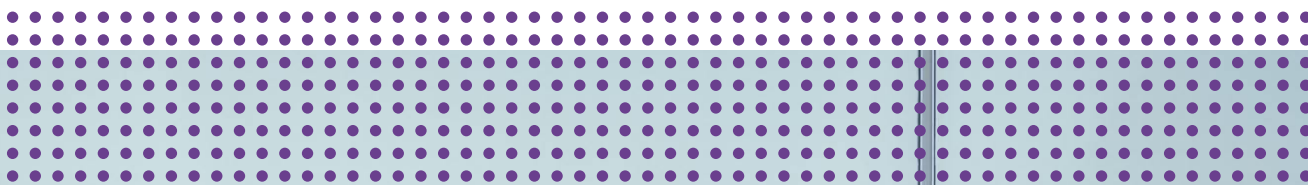




ЗАПАДНО-УРАЛЬСКИЙ БАНК СБЕРБАНКА РФ И ALCATEL-LUCENT:

12 ЛЕТ УСПЕШНОГО СОТРУДНИЧЕСТВА



Создание телекоммуникационной инфраструктуры для филиалов банка, расположенных на территории трех крупных регионов, сделало работу Банка еще более эффективной и помогло ему укрепить свое лидерство на местном рынке.



Западно-Уральский банк Сбербанка России работает на территории трех субъектов Российской Федерации – Пермского края, Удмуртской республики и Республики Коми. По своим размерам эта территория соответствует крупной европейской стране – Франции или Швеции. Для обеспечения эффективной работы, а также дальнейшего развития Банка и его филиалов, было крайне необходимо создать надежную телекоммуникационную инфраструктуру.



ЗАДАЧИ

- Объединить разрозненные филиалы банка в единую надежную информационную сеть.
- Обеспечить надежность и повысить качество связи.
- Увеличить абонентскую емкость, а также предоставить Банку возможность наращивания ее в дальнейшем без замены оборудования.
- Создать удобный сервис для клиентов, позволяющий улучшить общение с Банком.
- Обеспечить мобильность сотрудников компании.

РЕШЕНИЕ

- Alcatel-Lucent **OmniPCX Enterprise**
- Alcatel-Lucent **OmniPCX 4400**
- Alcatel-Lucent **OmniPCX Office**
- Alcatel-Lucent **OmniVista 4760** – приложение для управления сетью
- Alcatel-Lucent Contact Center
- DECT телефония

ПРЕИМУЩЕСТВА

- Использование мобильной связи стандарта DECT позволило обеспечить сотрудникам мобильность.
- Применение IP-технологий снизило затраты на междугородные переговоры между филиалами Банка и центральным офисом.
- Удаленное управление филиалами из центрального офиса позволило значительно упростить работу администраторов сети и сэкономить на техническом обслуживании компании в целом.
- Единая номерная система сократила время установления соединения и упростила общение сотрудников центрального офиса и филиалов.
- Клиенты банка с удовольствием отметили улучшение обслуживания Банком благодаря установленному контакт-центру.

ЛИДЕР ВО ВСЕМ

Западно-Уральский банк Сбербанка России признан несомненным лидером в сфере банковских услуг. Все регионы отличаются развитой производственной инфраструктурой и богатыми природными ресурсами. Банк активно развивается сам и вносит ощутимый вклад в дело укрепления экономики и социальной стабильности регионов. Банк обслуживает 64 000 корпоративных клиентов и более 10 миллионов счетов. Он также занимает значительную рыночную долю как в области кредитования, так и в привлечении средств населения и корпоративных клиентов. На сегодня в 41 подразделении банка работает более 10 000 человек.

ШИРОКИЕ ПЕРСПЕКТИВЫ

Цель, которую ставил перед собой Банк, заключалась в выходе на качественно новый уровень обслуживания клиентов. Кроме того, чрезвычайно важно было сохранить позиции крупнейшего банка Восточной Европы, обладающего репутацией современного конкурентоспособного финансового института с первоклассным обслуживанием.

Директор управления информатизации и автоматизации банковских работ ЗУБ СБ РФ Булдаков Сергей Владленович: «В свое время пришло осознание необходимости построения телекоммуникационной сети банка: этого требовало время, это позволяло сделать работу наших сотрудников более эффективной и обслуживать клиентов банка на качественно новом уровне. Компания, тогда еще Alcatel-Lucent, смогла показать лучшее решение для передачи голоса – качественное, надежное, с интегрированными дополнительными сервисами».

ИСТОРИЯ ОТНОШЕНИЙ

В 1995 году, когда Банк объявил о том, что ему требуется надежная, функциональная связь, персонал компании (тогда еще Alcatel-Lucent BSR) сумел доказать свою компетентность и преимущество оборудования Alcatel-Lucent. Первый же

«Компания, тогда еще Alcatel-Lucent, смогла показать лучшее решение для передачи голоса – качественное, надежное, с интегрированными дополнительными сервисами».

Директор управления информатизации и автоматизации банковских работ ЗУБ СБ РФ Булдаков Сергей Владленович



Банк снизил расходы на техническое обслуживание за счет удаленного администрирования оборудования из единого центра управления. Вместе с тем выросла эффективность обслуживания клиентов Банка.

совместный проект подтвердил это в полной мере. После создания в 1997 году компании «ИНТЕРСИСТ», имеющей статус Премиум бизнес-партнера Alcatel-Lucent, Банк стал работать через «ИНТЕРСИСТ».

За долгие годы сотрудничества отношения между Банком, вендором и бизнес-партнером лишь упрочились: оборудование доказало свою эффективность, экономичность и безотказность, а специалисты проекта – исключительный профессионализм.

Директор управления информатизации и автоматизации банковских работ ЗУБ СБ РФ Булдаков Сергей Владленович: «С помощью оборудования Alcatel-Lucent мы всегда на связи и имеем возможность оперативно реагировать и управлять ситуацией. А «ИНТЕРСИСТ» привлекает нас своей надежностью, профессионализмом и четкостью выполнения договорных обязательств».

По словам клиента, ключевыми критериями при выборе вендора были соотношение цена/качество и возможность дальнейшего развития сети. Из всех предложений, поступивших в тендерный комитет Банка, предложение специалистов Alcatel-Lucent оказалось наиболее оптимальным.

По мере развития телекоммуникационных технологий, развивались и услуги Банка, и его потребности в техническом оснащении. Если десять лет назад в Банке пользовались стандартной телефонной связью (первыми инсталляциями были станции УПАТС 4100 и 4200), то сегодня используется исключительно технология VoIP. Стремление и готовность Alcatel-Lucent предоставить клиенту новейшие разработки и самые современные приложения стало одним из важнейших факторов успешного сотрудничества компании с Банком.

ПЕРЕХОД НА IP

В конце 2006 года сеть состояла из 73 узлов (12 – ОХЕ, 16-А4400, 45 – ОХО), а общая емкость сети составляла более 5200 портов. Особенностью сети является широкое использование технологии VoIP и беспроводной мобильной связи стандарта DECT. Центральный узел сети оснащен телекоммуникационным сервером Alcatel-Lucent **OmniPCX Enterprise**, на периферийных узлах установлены ТС Alcatel-Lucent **OmniPCX Enterprise**, Alcatel-Lucent **OmniPCX 4400**, Alcatel-Lucent **OmniPCX Office**. Управление сетью осуществляется с помощью приложения OmniVista, на одном из центральных узлов работает контакт-центр на 10 агентов.



С момента построения первого этапа сети в 1998 году проект продолжал расширяться, и в 2007 году был завершен переход на IP. Планируется, что следующим этапом станет установка Compact Edition на малых узлах, а также внедрение расширенного контактного центра и Unified Communications.

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ В СООТВЕТСТВИИ С ПОЖЕЛАНИЯМИ КЛИЕНТА

Благодаря сотрудничеству с Alcatel-Lucent Банк получил возможность эффективно и гибко строить свою информационную сеть, от центральных офисов до небольших региональных отделений. Кроме того, Банк может легко развивать сеть: как в плане наращивания абонентской емкости, так и при внедрении новых сервисов и приложений. Благодаря вне-

рению технологии VoIP (голос поверх IP) стало возможным экономить на междугородней связи: звонить в любой филиал в пределах Пермского края по внутренней системе нумерации. Банк снизил расходы на техническое обслуживание за счет удаленного администрирования оборудования из единого центра управления. Вместе с тем выросла эффективность обслуживания клиентов Банка за счет установки контактного центра и мобильности сотрудников, благодаря внедрению микросотовой связи стандарта DECT.

Ввиду преемственности программного и аппаратного обеспечения оборудования Alcatel-Lucent, удалось защитить инвестиции. Каждый рубль, вложенный в создание информационной сети Банка на начальном этапе, до сих пор приносит Банку прибыль.



О БИЗНЕС ПАРТНЕРЕ

ЗАО «ИНТЕРСИСТ» создано в 1997 году как системный интегратор и дистрибьютор телекоммуникационного оборудования. Сегодня компания представлена в регионах Урала и Сибири двумя офисами: в Перми и Екатеринбурге. С 2004 года «ИНТЕРСИСТ» является Премиум бизнес-партнером Alcatel-Lucent EBG.

«ИНТЕРСИСТ» обеспечивает комплексные решения по принципу «под ключ», включающие в себя консалтинг в области телекоммуникаций, предпроектное обследование объекта, проектирование, поставку оборудования, монтаж, инсталляцию и пуск оборудования, обучение персонала, подключение к сетям операторов связи, гарантийное и послегарантийное сервисное обслуживание. За годы работы компания накопила значительный опыт и знания в области поставки, монтажа и обслуживания современных цифровых систем связи и передачи данных для предприятий любого масштаба и самых разных отраслей промышленности.

За плечами компании создание производственных и банковских корпоративных сетей, сетей коммерческих операторов связи, сетей для гостиниц и медицинских учреждений. Компанией оснащено более 200 узлов связи.

РОЛЬ БИЗНЕС-ПАРТНЕРА

Компания «ИНТЕРСИСТ» уже на протяжении 10 лет помогает Alcatel-Lucent реализовывать сложнейшие проекты для Западно-Уральского Банка. Залогом успеха «ИНТЕРСИСТ» стал высочайший профессионализм сотрудников компании. Об этом свидетельствует и тот факт, что уже сейчас Банк и «ИНТЕРСИСТ» планируют совместные проекты на несколько лет вперед.

«В «ИНТЕРСИСТ» мы гордимся долговременным сотрудничеством с Западно-Уральским Банком – лидером банковской сферы; и благодарны за опыт работы с грамотными специалистами, заинтересованными в развитии информационной сети Банка».

**Галкин Юрий Аркадьевич,
Генеральный директор ЗАО «ИНТЕРСИСТ»**

www.alcatel-lucent.com

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent, the Alcatel-Lucent logo are trademarks of Alcatel-Lucent. All other trademarks are the property of their respective owners. Alcatel-Lucent assumes no responsibility for the accuracy of the information presented, which is subject to change without notice. Pictures: Alcatel-Lucent – Design: Living Stone – Content: Living Stone 09/2007 – All rights reserved © 2007 Alcatel-Lucent.

