

成功案例



德国商业银行 满足"未来分支机构"需要的IP语音

客户简介

目前，德国商业银行是德国第二大银行，拥有约35,000名员工（含8,100名海外员工），为全球800多万客户提供服务。在德国，德国商业银行有1,000多家分支机构。

作为其通信基础设施不断发展的一部分，德国商业银行在实施基于SIP的HiPath 8000实时IP系统。成功进行试点项目后，该系统将用作全行公司网络及其分支机构的IP通信平台。之所以选择HiPath 8000，主要是因为它符合开放标准，具有更高灵活性、成本优势及较高的故障安全性。

任务：

公司希望通过实施标准化的平台和应用，使其通信基础设施满足未来需要，确保更好地支持"未来分支机构"的流程和保证员工可用性。面临的主要挑战是保证通信可靠性及降低成本。

解决方案：

- HiPath 8000基于SIP的实时IP系统
- optiPoint 420, IP终端设备
- HiPath Xpressions统一消息传递解决方案
- HiPath ComAssistant简化电话呼叫的基于规则的路由解决方案

优势：

- 通过IP通信（一个融合的语音和数据网络）及减少通信系统总数，节约成本；
- 通过标准化集中平台，降低维护和运营成本；
- 通过集中管理，灵活性更高；
通过诸如HiPath Xpressions和HiPath
- ComAssistant等应用，提升分支机构的通信工作流程和工作效率；
- 通过集中语音邮件服务，提升对"未来分支机构"业务流程的支持；
- 采用可活性概念，发生紧急情况时，仍可通过电话联系他人。

"从运行的角度，IP语音技术已经很成熟。如果再早些引入，将导致我们处于竞争劣势。"



COMMERZBANK 

Roland Schneider
德国商业银行总部IT生产服务部网络服务总监
www.commerzbank.com

成功案例 - HiPath 8000

通信无界限
Open Communications
www.siemens.com.cn/open

SIEMENS

领先通信技术，最佳客户服务

德国商业银行正通过为其“未来银行分支机构”引入领先通信技术发起一场客户服务革命。伴随管理和咨询更加分离，该概念正逐步变为现实。德国商业银行希望通过这一全新销售概念来显著提升客户咨询服务质量。

作为该项措施的一部分，人数在5到10人的较小分支机构将不再具有钱柜功能，而是完全集中于向客户提供咨询服务。与咨询服务不直接相关的活动将转到其他分支机构。将通过新一代ATM（自动柜员机）和采用IP语音（VoIP）的先进通信技术来提供支持。

有一个强制可用性模型，详述（例如）了客户来电时需要说明的情况。HiPath 8000 IP通信系统能实现这一点。到明年年中，将通过该系统把约200个较小的国内银行网点转变为IP语音网点。这些网店配有optiPoint 420数字终端设备、代理服务器和网关。德国商业银行和西门子约定的创新合同为逐步顺利过渡到IP语音提供了策略性框架。

集中应用提升灵活性，降低成本

HiPath 8000的一个关键优势是能轻松提供集中服务和应用。目前，（例如）每个分支机构人员均能访问在一台中央服务器安装的HiPath Xpressions（语音消息系统）。这消除了本地技术参与，不仅能大幅节约维护成本，还能提升银行的灵活性。

通过基于Web的应用HiPath ComAssistant，员工可在桌面管理语音和电子邮件联系人，它还为员工提供诸如点击拨号、呼叫记录、搜索银行电子地址簿和“一号服务”等CTI（计算机电话集成）功能。在不久的将来，德国商业银行还计划引入其他集中应用，例如OpenScape协作应用。通过它，用户的当前所处状态可实时显示，且人员能通过最快方式彼此联系。

上海西门子数字程控通信系统有限公司(SBCS)

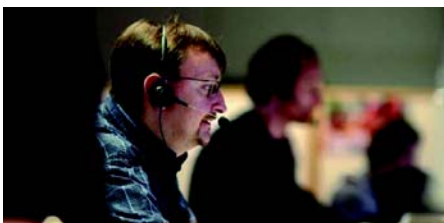
成立于1993年的SBCS是中国商务通信基础设施、解决方案和服务的领先供应商之一，隶属于西门子企业通信有限公司。

SBCS致力于向各种规模的企业用户提供全球领先的“无界限”通信解决方案。除了为灵活和IP融合的平台提供通信设施系统外，SBCS还为企业提供久经考验的商务通信解决方案包括呼叫中心、IP语音、统一通信、无线局域网通信。

逐步过渡到VoIP和SIP（开放标准）

进一步发展的主要目标是对包含约820个电话系统（由不同制造商提供）的多样化通信环境进行整合和标准化。目前，过渡到西门子企业通信集团IP HiPath系统的大部分工作已完成。现在，通过远程访问，从法兰克福集中支持约600个HiPath平台。以前用于语音通信的ATM网络（异步传输模式）已于2006年被IP网络替换。

根据德国商业银行的策略，下一步将继续实施HiPath 8000。Roland Schneider总结说，“一切依赖IP和IP支持一切”。也就是说，行内采用的所有网络技术均支持互联网协议，所有应用和服务（无论是数据、语音，还是视频）均必须基于IP，共享一个网络。



“以前，我们关注的是网络级集成；现在，我们关注的是工作站集成”，德国商业银行总部IT生产服务部音视频服务总监Jochen Kiffli说道。

很明显，通过该应用及其他应用，将带来效率优势，但在项目开始前，需根据业务需要进行细化。“采用IP语音和相关应用，很难从数字角度说明某一员工节约了10分钟，从而工作更高效”，音视频服务总监说。成本效益分析中仅包含可衡量的事实，从而使成本实现两位数降低。

上海市金桥出口加工区宁桥路931号

邮政编码：201206

售前咨询热线：+86 21 6101 3602

售后服务支持：+86 21 6101 3311

电子邮件：marketing.sbcs@siemens.com

开放通信平台，满足未来需要

德国商业银行IT生产服务部（位于法兰克福）网络服务总监Roland Schneider解释了过渡策略的根本原因，“一次性更换所有现有通信系统不符合成本效益”。另一个原因是HiPath 8000平台严格支持作为开放行业标准的会话初始协议（SIP）。通过标准化，其他制造商的系统 and SIP组件能与平台连接，从而减少了对一家供应商的依赖。

对于银行业务，高可用性最为关键

HiPath 8000的冗余和高可用性概念同样很关键，可活性组件能确保在任何情况下接听电话。如果广域网（WAN）发生故障，一台智能代理服务器将通过网关建立与交换机的连接，从而保持运作（尽管功能受到限制）。

HiPath 8000软交换机是一个运营商级系统，它在可靠、容错的Linux服务器上运行，同时，通过群集技术防止软硬件故障。“这种高可用性对我们非常重要，因为我们的首要任务是保证客户能联系到分支机构”，Roland Schneider说道。

对德国商业银行业务的积极影响主要是MAC（移动、添加和变更）节约、维护节约和系统管理简化。此外，通过IP，还能将较小的分支机构与银行的公司网络连接起来，从而进一步节约成本。以前，这样做不符合经济效益。在持续几个月的试点项目中，德国商业银行的电信专家与西门子企业通信集团的开发人员一起为分支机构业务流程的处理建立了最佳的定制解决方案。

今后，该行的分支机构及其他欧洲国家还将从使用位于法兰克福的HiPath 8000平台的集中服务和应用中受益。“该基础设施范围内，不再有国界的概念；重要的是网络质量和可用性”，Jochen Kiffli说。

本资料为上海西门子数字程控通信系统有限公司版权所有，禁止任何未经授权的复制、印刷和传播。

©2007上海西门子数字程控通信系统有限公司

文件编号：Commerzbank_H8KCS_V01