

Решения Cisco для банковского сектора

Динамичное развитие банковской сферы в России, которое происходит в настоящее время, определяет возрастающий спрос со стороны российских банков на эффективные решения в области информационных технологий. Все больше банков озабочены разработкой и реализацией продуманной и взвешенной IT-стратегии, отдавая себе отчет в том, что в условиях жесткой конкуренции IT-инфраструктура становится тем потенциалом, который позволяет внедрять наиболее прогрессивные и перспективные технологии обслуживания клиентов и добиваться существенных конкурентных преимуществ.

Высокопроизводительные каналы связи и оптимальная сетевая инфраструктура – существенное конкурентное преимущество в бизнесе, в том числе и банковском, и закономерно, что потребность в корректно построенных, развитых и мощных телекоммуникациях, а также в профессиональных решениях в одном из самых востребованных и сложных сегментов ИТ-отрасли – сфере

обеспечения информационной безопасности в банковском секторе – неуклонно растет.

Финансовый сектор придает особое значение фактору надежности как в отношении технического исполнения решений, так и в выборе технологического партнера, способного не только разработать, но и обеспечить качественное сопровождение и развитие решения в расчете на перспективный рост бизнеса банка. Поэтому в проектах по модернизации корпоративных сетей и обеспечению информационной безопасности банки активно обращаются к решениям корпорации Cisco – одного из наиболее инновационных мировых разработчиков интеллектуальных сетевых технологий и мирового лидера на рынке продуктов построения защищенной сетевой инфраструктуры.

В публикуемом материале представлены некоторые из внедренных компанией проектов для ведущих российских банков, реализация которых позволила им модернизировать методы ведения бизнеса и еще более укрепить свои позиции на рынке банковских услуг.

Система мониторинга информационной безопасности для ВТБ

Группа ВТБ является одним из лидеров национального банковского сектора и одним из



самых динамично развивающихся коммерческих банков. ВТБ располагает одной из наиболее разветвленных среди российских финансовых учреждений корреспондентских сетей – свыше 1800 банков-корреспондентов в более чем 100 странах ближнего и дальнего зарубежья, имеет широкую, непрерывно растущую сеть представительств, филиалов, дочерних и ассоциированных организаций, расположенных во всех регионах России.

В условиях стремительного роста и необходимости в связи с этим осуществлять эффективное централизованное управление территориально распределенной структурой банком была разработана долгосрочная стратегия бизнес-развития, важнейшей составляющей которой была организация информационной инфраструктуры, соответствующей как непрерывно возрастающим потребностям бизнеса банка, так и уровню самых современных достижений рынка банковской автоматизации.

В основе подхода руководства банка к построению информационно-коммуникационного пространства лежала установка на применение наиболее передовых

технологий признанных мировых производителей. Для создания полноценной телекоммуникационной сети, рассчитанной на перспективное развитие бизнеса, ставка была сделана на решения и технологии корпорации Cisco для банковского сектора.

Соглашение между Cisco и ВТБ предусматривает многолетнее и разностороннее взаимодействие, направленное на поддержку амбициозных планов банка, требующих эффективных инструментов управления формируемой ИТ-средой, включая развитие и управление телекоммуникационной инфраструктурой.

Бизнес-задачи проекта

Специфика банковской деятельности, всегда испытывавшая особую потребность в защите информации и надежности работы сетей, в настоящее время, когда электронные методы ведения бизнеса стали фундаментальным элементом функционирования банковских уч-



реждений, диктует особо жесткие требования к системе информационной безопасности. Данная проблема приобретает еще большую актуальность в случае крупных банков с разветвленной структурой, для которых открытие своих сетей для большего числа пользователей и приложений приводит к серьезному росту угроз безопасности информационных ресурсов.

При реорганизации своей системы информационной безопасности Группа ВТБ столкнулась с ситуацией, весьма характерной для глобальных компаний. Инфраструктурная сложность, порождаемая наличием большого количества программных и программно-аппаратных решений разных типов и разных производителей, не всегда интегрируемых между собой – так называемый “зоопарк” IT-решений, – существенно осложняла задачу централизованного управления информационной защитой банка. Предложенное компанией Cisco решение позволяло эффективно решить данную проблему.

Были определены следующие задачи проекта:

1. Создать надежную и современную локальную сеть в центральном офисе банка, которая обеспечит высокопроизводительную передачу любых типов трафика с гарантированным качеством обслуживания.
2. Построить единую модель сетевого решения для подключения отделений и филиалов банка.
3. Внедрить масштабируемую и централизованную систему для защиты информационных ресурсов банка.

Учитывая характер и приоритетность задач, стоящих перед IT-службами банка, было принято решение о поэтапном проведении работ по внедрению Централизованной Системы Управления IT-инфраструктурой.

На первом этапе проводилось совершенствование системы мониторинга сетевыми ресурсами, каналами связи и инфраструктурными сервисами и был внедрен программный комплекс CiscoWorks SIMS (Security Information Management Solution). Данное решение представляет собой централизованную и легко масштабируемую систему сбора, анализа и

корреляции событий информационной безопасности, получаемых от аппаратных и программных средств различных производителей. SIMS также предлагает функциональные модули по анализу информационных рисков в масштабе реального времени, создание отчетов и гибкую систему сопровождения расследований инцидентов в области информационной безопасности. Обладая перечисленными возможностями, SIMS является центральным звеном в управлении информационной безопасностью крупных территориально распределенных предприятий.

В результате проведенных работ была построена управляемая защищенная инфраструктура, которая обеспечивает не только передачу любых типов трафика, но и обладает высокой степенью защищенности информации. Благодаря грамотно спроектированному решению в будущем возможно сколь угодно широкое наращивание банковской сети с увеличением количества пользователей, а также внедрением новых бизнес-приложений и реализацией новых технологий.

“Развернув новую сетевую инфраструктуру в нашем банке, мы заложили прочный фундамент в защиту сделанных инвестиций. На сегодняшний день можно отметить такие важные преимущества от внедренного решения, как: сокращение трудозатрат, экономия на количестве требуемого в холодном резерве оборудования и, главное, экономия на отсутствии специальных решений и средств согласования оборудования различных производителей”.

Олег Смолий, руководитель группы защиты телекоммуникационных систем Управления защиты информации, ВТБ

“В мире сейчас остро стоит задача модернизации и реформирования банковской отрасли в строгом соответствии с разнообразными российскими и международными нормативными документами и требованиями. Особенно актуально это для группы ВТБ, экспансия которой на рынки Европы, Азии и Африки нарастает. Поэтому (весьма) важно развивать информационную систему банка с учетом опыта и лучших практик, накопленных в области ИТ и, в частности, в области информационной безопасности. Речь идет о таких международных стандартах, как Базель II, ISO 27001, ISO 17799, ITIL, Стандарте Банка России по информационной безопасности и т. п. Применение системы CiscoWorks SIMS позволяет выполнить многие из требований, прописанных в этих стандартах”.

Алексей Лукацкий, бизнес-консультант по безопасности, компания Cisco

Совершенствование системы сетевого управления

На следующем этапе в ВТБ было принято решение о выборе технологии IP VPN MPLS в качестве базовой в процессе развития корпоративной мультисервисной сети. На протокол MPLS переводится как собственная оптоволоконная сеть в Москве, так и сети региональных филиалов. MPLS – это новый стандарт в мире сетевых технологий, основанный на технологии коммутации по меткам Cisco (Cisco Tag Switching). Он представляет собой своеобразный технологический “ключ”, открывающий дорогу в сферу услуг IP VPN. MPLS позволяет корпоративным заказчикам предлагать дифференцированные, простые в настройке и управлении услуги IP VPN операторского качества различным структурам, входящим в состав своих холдингов.

В настоящий момент система управления сетевым оборудованием решает следующие задачи:

- ▶ осуществляет мониторинг состояния активного сетевого оборудования и сети банкоматов;
- ▶ осуществляет обработку критических событий, происходящих в сети банка;

- ▶ производит оповещение технического персонала о критических событиях в сети банка;
- ▶ производит накопление статистической информации о функционировании, производительности, загрузженности критических элементов сетевой инфраструктуры банка и сети банкоматов.

Построение корпоративной мультисервисной сети в Группе ВТБ не только обеспечило банку возможность планомерного подключения филиальных структур и дополнительных офисов в Москве и регионах и возможность в режиме гарантированной защиты потока информации передавать большие объемы конвергентных данных (включая голосовую и видеоинформацию), но и заложило фундамент для дальнейшей модернизации IT-архитектуры и перспективного развития интеллектуальных ресурсов банка.

Организация мультисервисной сети для отделений розничных продаж Альфа-Банка

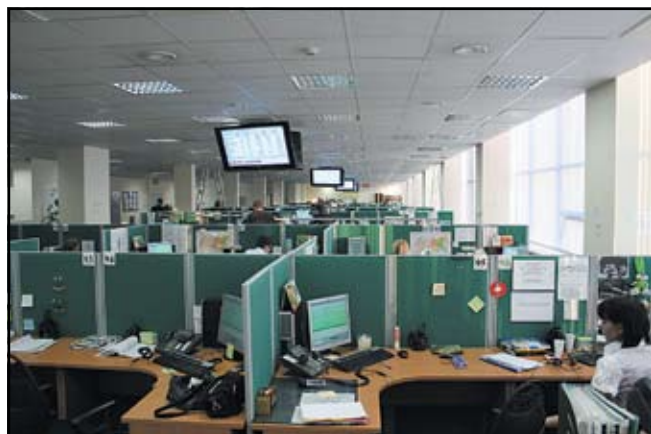
Альфа-Банк, основанный в 1990 году, является в настоящее



время высокотехнологичным универсальным банком, занимающим прочные конкурентные позиции во всех сегментах рынка банковских услуг. В Альфа-Банке обслуживается более 45 тыс. корпоративных клиентов и более 2,4 млн физических лиц. В Москве, регионах России и за рубежом на сегодняшний день открыто 229 отделений и филиалов банка.

В высококонкурентной борьбе банки вынуждены уделять серьезное внимание отработке и автоматизации бизнес-процессов, направленных на привлечение и удержание клиентов; предлагать все более выгодные и удобные услуги, повышающие их доступность и привлекательность. Деятельность Альфа-Банка всегда была ориентирована на поиск новых методов ведения бизнеса и внедрение самых современных форм обслуживания клиентов.

Одно из стратегических направлений деятельности Альфа-Банка – розничный бизнес. В 2003 году Альфа-Банк разработал новый стандарт работы с частными клиентами и компаниями малого бизнеса – “Альфа-Банк Экспресс”. Проект предусматривал внедрение всех самых значимых достижений мировой практики предостав-



ления финансовых услуг розничным клиентам. Уникальность проекта заключалась в том, чтобы предоставлять клиентам полный набор продуктов и услуг банка, независимо от того, в каком отделении они были зарегистрированы изначально, с выполнением всех основных операций в режиме реального времени.

Стратегия разворачивания проекта “Альфа-Банк Экспресс” подразумевала кардинальное изменение бизнес-процессов, что относилось как к качеству и перечню оказываемых банком услуг, так и к поддержке этих изменений со стороны IT-служб в условиях резко возрастающей нагрузки на всю информационную инфраструктуру банка.

Цели проекта и требования к решению

Перед проектом “Альфа-Банк Экспресс” были поставлены следующие бизнес-цели:

- ▶ обеспечение высокого качества и доступности предоставляемых банком услуг;
- ▶ привлечение новых и по возможности обеспечение лояльности уже имеющих клиентов банка;
- ▶ контролируемая стоимость и сроки внедрения IT-решения.

Осуществление проекта потребовало создания интегрированной инфраструктуры, которая должна была объединить все отделения и филиалы банка в единое информационное пространство. Одной из наиболее ярких идей проекта стало внедрение комплекса информационных систем, который реализует современную концепцию “Branch of the future” – “Отделение будущего”, все коммуникации которого (телефония и обмен данными) должны были быть основаны исключительно на IP-технологиях. Разработанный программный комплекс позволяет клиенту самостоятельно и круглосуточно проводить все операции с собственным счетом, как подключившись к Internet, так и в самом отделении банка при помощи терминала.

Централизация большинства информационных систем банка и необходимость работы с ними в режиме online требовали, в свою очередь, пересмотра подходов в построении сетевой, телекоммуникационной и телефонной инфраструктуры, особенно в части, объединяющей отделения банка и центральный офис.

С целью снижения стоимости владения инфраструктурой, а также с учетом накопленного опыта в качестве телекоммуникационной платформы для реализации программы банка по построению отделений нового об-

разца были выбраны решения на базе оборудования и продуктов компании Cisco. Осуществленная ранее комплексная модернизация сетевой инфраструктуры центрального офиса банка на основе оборудования также производства Cisco позволила внедрить IP-телефонию для "Альфа-Банк Экспресс" с минимальными затратами.

Реализация решения

"Рост масштабов банка никогда не был для нас самоцелью. Важнейшая цель – повышение качества услуг. И применение новых технологий – средство ее достижения. Тестирование IP-телефонии в Центральном офисе оказалось вполне успешным. Технология доказала свою экономическую эффективность, поэтому банк намерен перевести на IP-протокол все филиалы московского региона".
Сергей Меднов, СЮ, Альфа-Банк

Разработка и внедрение системы IP-телефонии для отделений "Альфа-Банк Экспресс" были доверены компании "КРОК".

Основной целью проекта в части телекоммуникационных работ была организация эффективной и надежной мультисервисной сети отделений розничных продаж для передачи голоса и данных, управление которой должно осуществляться из центрального офиса компании.

Сеть должна была отвечать следующим критериям:

- ▶ централизованная обработка телефонных вызовов и управление всеми территориально распределенными телефонными аппаратами с одной телефонной станцией;
- ▶ доставка звонков клиентов из отделений в контакт-центр, находящийся в центральном офисе;
- ▶ единые каналы связи для передачи данных и голоса с целью их оптимального использования и снижения операционных расходов;
- ▶ надежность системы и гарантированное время устранения неисправностей;
- ▶ поддержка широкого диапазона оказываемых сетевых услуг и их постоянная доступность;
- ▶ масштабируемость, управляемость и прозрачность телекоммуникационной инфраструктуры.

Реализация мультисервисной функциональности требовала, во-первых, организации сервиса передачи данных. В проекте "Альфа-Банк Экспресс" было использовано типовое решение при развертывании сетей корпоративной IP-телефонии Cisco для компаний, содержащих сеть филиалов, экономическая эффективность которого для филиалов со штатом до 30 сотрудников (в отделениях "Альфа-Банк Экспресс" – 6–8 сотрудников) подтверждается уже на этапе первоначальных инвестиций.

Техническое решение было основано на использовании экономичного маршрутизатора Cisco 1760-V, подключаемого к двум каналам доступа (получаемым от разных сервис-провайдеров в целях обеспечения надежности) и коммутатора Ethernet – Catalyst 2950-24 с 24 портами 10/100 Ethernet для подключения Internet-терминалов и рабочих станций сотрудников отделения. Для

реализации сервиса передачи голоса дополнительно к оборудованию, решающему задачу обеспечения сервиса передачи данных, были установлены IP-телефоны Cisco 7940, подключаемые к ЛВС Ethernet. Управление телефонными вызовами осуществляется IP-телефонной станцией Cisco CallManager, установленной в сети центрального офиса.

Ключевой фактор – надежность

Одной из самых важных характеристик IT-проекта для финансовых структур является надежность. Помимо дублирования каналов подключения филиалов "Альфа-Банк Экспресс" высокую степень отказоустойчивости гарантирует и техническое решение в центральном офисе банка. Здесь расположен кластер IP-телефонной станции Cisco CallManager, построенный на двух серверах и разнесенный по двум разным зданиям, что обеспечивает бесперебойную работу системы даже в случае пожара или катастрофы. Кроме того, подключение к городской телефонной сети также осуществляется несколькими потоками в разных зданиях и от разных сервис-провайдеров.

Надежность решения наглядно демонстрирует имевшая место внештатная ситуация, когда IP-телефония стала единственным доступным способом связи. Во время аварии на узле одного из крупных московских телефонных операторов часть отделений Альфа-Банка (те, которые используют традиционный телефонный сервис) осталась без связи. Однако специалисты банка смогли максимально оперативно, всего за несколько часов, доставить в эти отделения IP-телефоны, подключить их и через имеющиеся каналы передачи данных наладить телефонную связь.

"Как ни странно и, на первый взгляд, ни парадоксально это звучит, но при развитии сетевой инфраструктуры современного банка требуется постоянно снижать затраты на ее построение и содержание при одновременном повышении уровня доступности, пропускной способности и качества предоставляемых сервисов. На самом деле это возможно при правильном выборе технических решений и партнеров, которые их реализуют. Если вы не будете первыми при выборе самых эффективных решений, то тот, кто это сделает до вас, получит конкурентные преимущества".

Владимир Дергачев, начальник Управления инфраструктуры ИТ, Альфа-Банк

В результате реализации в Альфа-Банке концепции "Отделения будущего" была создана современная и мощная мультисервисная сетевая платформа, объединившая более 30 отделений розничных продаж банка в Москве. Новая отказоустойчивая и универсальная телекоммуникационная сеть отделений банка сделала возможным централизованную обработку и хранение данных информационной системы, а также обеспечила создание единой системы корпоративной IP-телефонии.

На сегодняшний день решение себя полностью окупило, и в настоящее время разработанная концепция реализуется для региональной сети банка.

Реорганизация телефонной сети на базе унифицированных коммуникаций в БИНБАНКе

БИНБАНК – активно развивающийся коммерческий банк с ши-



рокой сетью продаж в регионах Российской Федерации. БИНБАНК стремится занимать лидирующие позиции на финансовом рынке страны, предоставляя современные и качественные финансовые услуги корпоративным и частным клиентам. Развитие взаимовыгодных партнерских отношений с клиентами банк считает основой своего устойчивого развития.

Цели и задачи проекта

С динамичным развитием деятельности банка постепенно увеличивалось количество сотрудников и офисных зданий. Существующая сеть со временем устарела и перестала в достаточной мере обеспечивать сбор и обмен информацией между офисами в кратчайшие сроки, что стало негативно сказываться на рабочем процессе. Требовались большие затраты времени и средств для того, чтобы подключить к общей инфраструктуре новый офис и настроить телефонные номера. В результате приходилось поддерживать и обслуживать 10 разных типов телефонных станций. Кроме того, сотрудники пользовались устаревшими телефонными аппаратами. Руководство Департамента ИТ банка приняло решение о замене старой инфраструктуры и о внедрении унифицированных коммуникаций компании Cisco.

Были сформулированы следующие цели и задачи проекта:

- ▶ построение корпоративной масштабируемой мультисервисной сети, которая позволит расширять

“Раньше на подключение и переключение нового абонента требовалось около 40 минут, не было собственной биллинговой системы, которая могла бы контролировать междугородную связь. А при открытии нового офиса необходимо было разворачивать новую отдельную АТС.

Поэтому мы решили полностью отказаться от старого решения и построить новое, современное, которое отвечает нашим бизнес-задачам. Для этого мы выбрали платформу на оборудовании Cisco. Данное решение обладает таким важным свойством, как гибкость. Кроме того, отпадает необходимость содержать две разные сети: телефонную и сеть передачи данных. После того как мы внедрили систему IP-телефонии, можно смело говорить о повышении производительности труда. Появилась возможность поддерживать мобильных пользователей, используя для этого современные сервисы и приложения”.

Сергей Загарский, директор департамента сопровождения информационных и платежных систем, БИНБАНК

сетевое пространство с увеличением количества офисных зданий;

- ▶ сокращение затрат на администрирование сети и эксплуатацию телефонного оборудования;
- ▶ снижение стоимости аренды каналов связи за счет использования единой мультисервисной сети для передачи всех типов трафика;
- ▶ построение внутренней биллинговой системы для учета расходов за междугороднюю и международную связь;
- ▶ создание современной системы телефонной связи, обеспечивающей высокое качество обслуживания обращений клиентов.

В результате осуществления проекта была построена единая телекоммуникационная инфраструктура на базе корпоративной сети банка.

Внедрение IPCC

Система IP-телефонии была реализована на основе собственной мультисервисной сети банка и внедрена в центральном офисе и всех 15 отделениях банка в Москве. Внедрение осуществляла компания “КРОК” совместно со специалистами БИНБАНКа. В настоящее время к системе подключено около 1000 абонентов.

Установлением телефонных соединений управляет кластер из двух серверов CallManager. Сервер является неотъемлемой частью решений Cisco в области IP-телефонии в масштабах предприятия, предоставляя тот уровень производительности, надежности и отказоустойчивости, который необходим в современных мультисервисных сетях. Оба сервера объединены в кластер средствами самого CallManager. Такое объединение обеспечивает дополнительную отказоустойчивость, так как в случае выхода из строя одного сервера или какого-нибудь его сервиса второй обеспечит полную работоспособность телефонной сети.

Внедренное решение Cisco IPCC позволило учесть все требования БИНБАНКа. Созданный контактный центр обрабатывает большую часть клиентских обращений и является одним из основных инструментов ведения бизнеса. Центр обладает всеми необходимыми инструментами для организации обработки клиентских запросов с использованием средств автоматического распределения вызовов, систем автоматического интерактивного речевого взаимодействия (IVR) и агентских приложений. Мощная система построения отчетов, включающая статистические отчеты и отчеты по работе в реальном времени, позволяет полностью контролировать работу всего Центра обработки вызовов, следить за доступностью ресурсов, получать всю информацию, необходимую для своевременной реакции на изменения потоков клиентских обращений.

Осуществление проекта по внедрению унифицированных коммуникаций в БИНБАНКе дало возможность решить основные стратегические задачи организации, получить желаемые экономические преимущества, создать базу для дальнейшей модернизации клиентского бизнеса и внедрения высокотехнологичных сервисов и обеспечить высокую конкурентоспособность банка на рынке.

По материалам компании Cisco

Мы работаем вместе

Cisco и ВТБ

Cisco Works SIMS

Безопасность



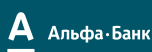
ОАО Банк ВТБ



Cisco и Альфа-Банк

Cisco CallManager

Надежность



ОАО "АЛЬФА-БАНК", Генеральная лицензия Банка России № 1326 от 29.01.1998 г.



Cisco и БИНБАНК

Cisco IPCC

Оперативность



ОАО "БИНБАНК", Генеральная лицензия Банка России № 2562



Cisco - мировой лидер в области сетевых технологий, меняющих способы человеческого общения, связи и сотрудничества.

Welcome to the Human Network

www.cisco.com

www.cisco.ru

