

## 网络案例 2: 使用网络技术改进银行客户服务

提供建立客户机—服务器和基于 Web 的最新网络技术, UMB 银行得以保持 1913 年以来持续不断的创新。

### 背景

UMB 是一家总部位于 Kansas City, Missouri 的银行, 拥有 65 亿美元资产, 140 家分布于 7 个州的下属机构, 16 家下属银行, 雇员达 4000 余人。它提供了完整的个人和商务产品及服务。

对当今中等规模的银行而言, 最大的挑战往往来自国内的大型银行, 因为它们拥有雄厚的资源和宽广的业务范围。但规模较小又有利于实施业务转变。“我们比大型银行更加灵活。” UMB 网络服务高级副总裁 Jerry Smith 介绍说, “我们更容易进行决策并付诸实施。”因此 1996 年该银行决定改善客户服务时, 就可以立即着手实施其技术计划。

该银行还需要建立企业级的网络, 提供电子邮件服务, 改进 Internet 连接, 提供产品信息, 并处理多种人事应用程序, 所有这些都必须包含于一个安全的网络中, 并内置有恢复机制。他们需要在 World Wide Web 上提高知名度, 使客户对该银行及其服务有所了解并开展贷款业务。而且他们需要能够为其协作银行提供相同的服务。

### 解决方案

同 cisco systems 合作, UMB 开发了一个高速的广域数字网络, 将银行所有分支机构、银行职员和自动提款机连接到银行的主机。UMB 还采用了 Cisco 路由器和 CIP 卡(而不是前端处理器将专用线路连接至主机), 由此加速业务处理过程并降低线路费用。

网络设计还包括用于银行内部应用程序的安全的

Intranet。“整体网络均由我们自行开发, 但 Cisco 工程师帮助我们改善网络设计。”Smith 说, “他们还帮助进行网络配置, 使我们能够将该网络同现有的帧中继产品集成, 以继续使用这些服务。我们需要同领先的厂商合作, 而 Cisco 就是这样一家强大的企业—无论在财政还是在技术方面。”

### 结果

首期完成后, Kansas City 的 42 个银行中心基本设施安装完毕, 可改善客户服务。“我们的职员将很快可以在单一系统中处理客户的所有银行业务。”Smith 表示, “包括用于个人客户的贷款应用程序和档案管理, 亦即商务客户的雇员福利服务和股票交易。”顺利访问客户信息意味着 UMB 客户可以获得高质量服务, 以及更迅捷的业务处理。该项目的第 2 阶段是将剩余 98 个分支站点连接到网络。

基于 Web 的技术还导致了新的服务。客户如今可以在 World Wide Web 上的银行站点中获得信息。而且银行雇员的内部信息传输也得到改善。银行 Intranet 安装完毕后, 任何分支机构的雇员都可以使用网络获得及时的银行业务信息, 查看工作邮件, 递交费用报告, 并更新其个人文件。“该网络将帮助我们达到无纸张办公的目标。”Smith 说。

为实现这一目标, UMB 计划与其他银行共同利用其先进的服务和通信设施。“合作银行是我们的贸易伙伴,” Smith 说, “我们将向他们提供所有我们自己使用的服务。”通过这一可伸缩的网络, UMB 可以简单地连接制其他银行, 并为其客户提供更多的应用程序和服务