

市话费 多渠道 全省集中客服

——思科 IPCC 系统在中国工商银行甘肃分行的成功应用



每年 365 天，每天 24 小时；在家里、在办公室中，在旅途中；无论是利用电话、还是手机和传真，中国工商银行甘肃分行的个人客户和企业客户均可在任何时间、任何地点，通过各种途径，轻松地完成业务咨询、自助理财、中间业务、外汇买卖，以及投诉、挂失、授权等业务，享受到甘肃工行的个性化服务。这一切均得益于思科 IP 联系中心方案（IP Contact Center, IPCC）。采用该方案改造后的甘肃工行客服中心系统，为遍布全省的客户提供了一个方便、统一的服务窗口，并使各地的远端客户能够方便地得到人工服务。

中国工商银行甘肃省分行是全省资产规模最大、资金实力最雄厚的国有商业银行，现辖属一个一级分行营业部、十五个二级分行、800 多个经营网点，对企业和个人客户开展存款、贷款、结算、融资、代理、外汇等多种金融服务。中国工商银行甘肃省分行始终以“服务客户、奉献社会”为宗旨，积极支持甘肃经济的发展，集中支持了基础行业、国有大中型骨干企业的生产和流通。

统一服务是当务之急

客户是企业发展的最重要的资源，在金融行业尤显重要。随着金融产品间差异的逐渐缩小，客户越来越倾向于根据服务质量来选择金融服务公司。维系良好的客户关系，是金融企业得以生存、发展的前提。这就要求金融机构必须以客户为中心，深入了解客户的金融需求。

中国工商银行甘肃省分行一直注重应用网络技术提升客户关怀能力，而呼叫中心在银行和客户之间架起了沟通的桥梁，是银行提升客户服务水平和沟通效率的基本手段，客户对企业的认识，就是建立在企业客户服务代表的服务质量之上的。中国工商银行甘肃省分行原先在省会兰州拥有一个传统的呼叫中心，实现了电话银行的功能。随着中国工商银行数据大集中工程的完成，以及网络基础设施的进一步完善，中国工商银行甘肃省分行希望利用现有的网络资源，为遍布全省的客户提供了一个方便、实用的服务窗口，在全省范围内统一服务。各地市行只负责语音接入，客户拨打当地的市话，电话呼叫通过 IP 数据网络传到省行，由兰州的省行呼叫中心系统提供统一的服务。这样可以使各地的远端客户能够方便地得到人工服务。这个在全省范围内服务统一的客户服务中心还要与银证通等业务系统相连接，各地的业务请求数据传送到省中心，由省中心的业务处理系统统一处理请求，然后将结果返回原地市。这样既保证了客户呼叫的集中处理，保证了服务的质量，又通过 IP 语音节约了大量的通信费用。

打造新一代客户服务系统建设，成为甘肃工行经营发展中的战略性规划。

借助 IPCC 改善客服

1. 要解决的两大问题

中国工商银行甘肃省分行要在全省范围内是客户获得一致的客服体验，首先要解决两个问题：一是如何使各地的客户只需拨打当地的市话就可以得到兰州的呼叫中心的座席提供的人工服务；二是如何使在兰州的呼叫中心和它业务系统（银证通等）相联，从而处理客户的业务请求和客户资料的提取。

而要有效地解决上述两个问题，首先在当地要有接入点，和当地的电信部门相联，使得当地的客户可以通过拨打市话接入系统；其次，要通过长途接续的手段建立当地客户和兰州的呼叫中心的语音连接，使得当地客户可以得到兰州的人工及自动业务服务；最后，利用工行内部的 SDH 网络，实现业务数据的转发。

2. 选择思科 IPCC

经过慎重考虑，中国工商银行甘肃省分行选择了思科公司基于 IP 技术的联系中心解决方案（IPCC）。IPCC 是一个一体化的联系中心解决方案，不仅支持普通电话的接入，还提供寻呼机、网上呼叫、电子邮件、Web、视频等多种接入方式，可以扩展服务能力。IPCC 包括智能管理软件 ICM、CallManager、VoIP 网关、IP 电话、交互式语音响应设备（IVR）等系统组件，提供智能呼叫路由、自动呼叫分配（ACD）、网络到桌面计算机电话集成（CTI）、交互式语音响应（IVR）集成、呼叫排队与综合报告等功能。IPCC 可以与传统的呼叫中心平台和网络集成，既可以充分利用以前的资源，又可以使传统的电话银行向基于 IP 的客户联系中心迁移。

如图1所示,中国工商银行甘肃省分行采用的具体方案是:在全省的其它地市,采用Cisco路由器和语音接入卡,所有地市行只负责语音接入,设立当地的语音网关作为话务接入点,负责当地客户的话务接入;当地客户的IVR服务和人工服务,利用当地的Cisco路由器,通过VoIP技术转接至省中心兰州的呼叫中心,由省中心的软件IP PBX Cisco CallManager及IP IVR、ICM实现统一的IPIVR和人工座席服务;在省中心呼叫中心增加远端语音接入的软件设备、Cisco CallManager软件PBX和IP IVR、ICM,使其能够接收各地通过VoIP传送上来的语音信号,进一步送到业务主机或人工座席处理。思科ICM软件提供智能的转接能力,通过将数据和语音同时转接到目的座席,客户寻求的支持将在第一时间得到准确答复。

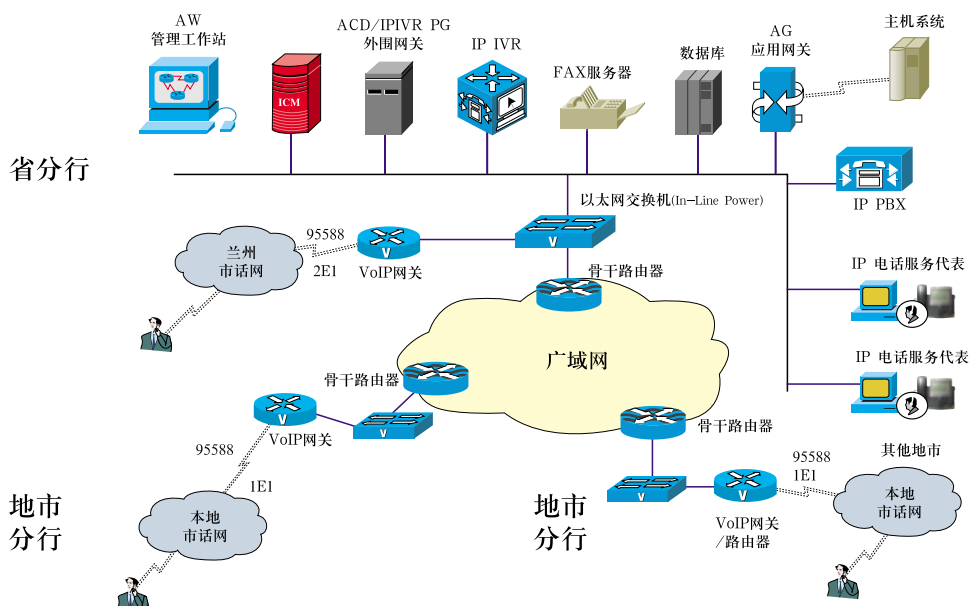


图1: 甘肃工行客服系统整体结构

因此,借助思科的IPCC解决方案,中国工商银行甘肃省分行只需在省中心设立一套完整的客服系统。各地市行根据其业务量的大小分别确定接入规模,各地市只负责语音接入,IVR、传真和人工座席都连接到省行,由省行客服系统提供统一的服务,业务请求数据也传送到省中心,由省中心的业务处理系统统一处理请求,然后将结果返回到该地市。

中国工商银行甘肃省分行客户服务中心的设计第一期系统容量为兰州市为60路中继接入,酒泉、天水、金昌、白银等4个地市要求30路中继接入,嘉峪关、张掖、武威、庆阳、定西、平凉、陇南、临夏、东风和矿区分行、合作支行为12路中继接入。为以后升级方便,语音网关都采用E1数字中继接入方式。省行IP IVR端口为150路,座席25个。第一期系统中的接入中继和IVR端口,可以根据需要很方便的扩充,只需增加相应设备的端口(如增加VoIP网关的E1卡、增加ICM软件许可、增加IP IVR的端口软件许可、增加座席的软件许可和IP电话/桌面PC等),当一套服务器不能满足需求时,可再增加硬件服务器,并在此基础上增加相应的软件。

享受一致的客服体验

目前,中国工商银行甘肃省分行新一代客户服务中心已经成功上线,该系统覆盖兰州市和全省15个地级市。中国工商银行甘肃省分行新一代客户服务中心,通过IP技术将数据、语音和视频在底层实现了彻底整合,可以承担对全省范围内客户的一致反馈,确保甘肃工行拥有统一的服务策略,消除企业内部提供客户服务时的随意性。甘肃工行的个人客户和企业客户可通过各种途径,轻松地完成业务咨询、自助理财、查询业务、转帐业务、外汇买卖,以及投诉、挂失、授权等业务。

中国工商银行甘肃省分行新一代客户服务中心所具有的清晰的层次结构、开放性和易扩展能力,使甘肃工行可以从容面对未来的客户服务发展需求。