

服务致胜

——工行北京分行现代化电话银行服务中心



充分贯彻“以客户为中心”的原则，同时使“服务”成为自己的一个新的业务增长点。

以客户为中心

曾几何时，我们一直将优良的服务定义为“微笑服务”，通过服务人员出色的服务态度来提高客户的满意度。而今，微笑服务已经远远不能满足客户的要求。以银行业来说，同业竞争日益激烈，客户更加看重的是得到银行服务的方式和服务结果的“高质量、高效率”，方便的交易形式、快捷的资金到位率、资金和信息的安全保障等等都是客户最为关心的问题。传统的服务方式和服务内容必须要跟上这种要求，“微笑”在很大程度上已经不能再象以往取悦客户了。

在服务要求发生变化的情况下，银行业也就必须改造自己，除了进行本身经营体系的优化，还要提供全新的、高科技含量的、符合全球银行业发展潮流的新型服务手段。中国工商银行北京市分行作为我国最大的商业银行之一，面对国内银行业之间的激烈竞争以及来自国际商业银行日渐临近的挑战，居安思危，不断以新的服务手段和经营策略来保持自己的领先地位。

在此，中国工商银行北京市分行通过使用中国工商银行统一服务号码：95588，加强建设自己的“电话银行服务中心”，作为争取客户，巩固竞争优势的主要手段。中国工商银行北京市分行也期望通过“电话银行服务中心”的实施和运营来

思科公司的解决方案

思科公司作为国际上最为出色的网络设备和应用系统供应商之一，凭借强大的技术优势和在客户服务领域中取得的经验，赢得了工商银行北京市分行的信赖，成为工商银行北京市分行完善和构建自己“电话银行服务中心”的忠实伙伴。

针对工商银行北京市分行的具体情况思科公司根据以下规划原电话银行中心：

1、提供多渠道的联系手段

系统提供的服务手段包括自动语音应答、业务代表、传真、WEB、寻呼机和电子邮件等。除涵盖传统电话银行的所有功能外，业务代表和自动语音应答系统 IVR（Interactive Voice Response，简称 IVR）要充分发挥“自动、准确、快捷”的特色。

2、系统开放性高

中心的计算机系统要采用开放式操作系统和开发式平台，保留与其他业务系统的连接接口。中心系统一定要具备优良的可扩充性，系统的软、硬件要能以简便、经济、平滑的方式完成规模扩展，其处理能力应该能满足中国工商银行北京市分行未来 5 年内的业务量发展。

基于此思科公司构建工行北京分行电话银行中心如下：

1、采用基于标准开放的 TCP/IP 平台

思科公司电话银行中心解决方案 ICM 采用了 TCP/IP 技术，为用户提供符合业界标准的接口和开发工具，如：CSTA、TAPI、JAPI、ODBC、JAVA 等等，并且可兼容第三方的基于

同时可以非常方便地进行网络的扩展，也很容易集成各种新兴技术和应用，包括电子邮件、各种基于WEB的应用以及IP电话（VOIP）等。

2、接口丰富

ICM产品作为“电话银行服务中心”的控制核心，为工商银行北京市分行集成了传统电话网络、Internet、ACD、IVR、WEB服务器、传真系统、业务代表的桌面系统和其他资源。

3、从网络到桌面的CTI解决方案

ICM智能化地控制呼叫从公网到桌面系统的路由，并且能够利用传统电话网七号信令强大的呼叫路由功能，结合基于IP的应用技术，控制呼叫和相关数据在多点客户服务中心的传递，实现多点客户服务中心资源的共享和统一调用。

4、灵活多样的路由控制

ICM的核心技术就是智能化地呼叫路由，即根据银行的路由设置在最短时间内把所有的呼叫连接到最适合的应答资源，在最大程度上提高了整个企业网内的呼叫处理能力和服务等级。

同时为用户提供灵活、简单多样的路由控制工具，友好的人机界面使用户快捷、方便地编辑呼叫路由。

5、详尽的报表功能

为电话银行中心的管理者提供详尽的报告。

目前实现的业务类别有：

- 1、查询类
如客户查询帐户余额、查询住房公积金等...
- 2、转帐类
- 3、代理服务类
如代缴水费、电费、手机费等...
- 4、外汇买卖
- 5、保险业务类
如与保险公司合作推销保险等
- 6、申请业务类
如申请信用卡、贷款申请等....
- 7、投诉和争议

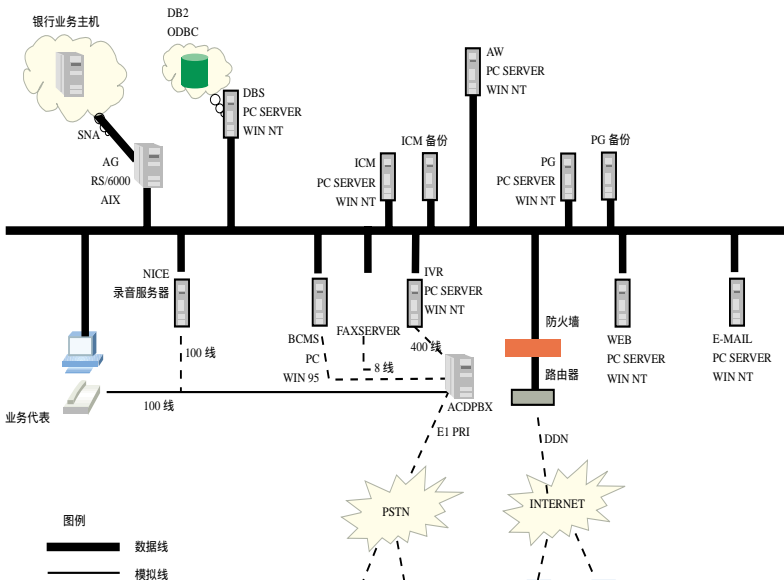
随着银行系统改革调整的进一步深入，以及未来市场的进一步开放，客户可通过电话银行中心买卖基金、买卖股票及相关的银证业务。

如果上述业务起来的话，电话银行的交易量将成倍增长。

目前银行都面临着利润转型，即从高风险转向低风险（如针对个人的住房贷款），服务更偏向个人。随着客户和市场的不断成熟，北京工行也在不断的推出好的产品，在满足客户基本要求的同时，也满足专业化的业务需求。

未来发展

展望未来，由于整个系统采用了标准的开放网络技术（TCP/IP），可实现真正的“IP Contact Center”，基于IP的电话银行服务中心将可充分利用WEB技术和Internet非常方便地进行网络扩展。采用双向式交互的工作方式，让客户和业务代表之间通过WEB共享信息，包括WEB主页、表格和应用，同时进行网上谈话，所需要的仅仅是普通的WEB浏览器。业务代表在向客户解答问题的同时提供与之相关的图表、文字和数字等。跨地区甚至是跨国界地提供实时的销售宣传、软件演示和培训课程。采用多媒体的、实时的、交互式的方式对客户进行服务。在今天，思科基于IP的AVVID集视频、数据和声音技术已经成熟并且已经开始在一些领域应用，我们完全可以预测：在不久的将来，银行的每一个客户都能够能够在任何地点、任何时间享受到电子商务、电子服务的乐趣！“微笑”将荡漾在客户心中。



电话银行中心的运营情况

为配合全行的机构调整以及电话银行中心的建立，北京工行撤消了十几个储蓄所，建立电话银行中心，节省了运作成本，同时减少了柜台压力。在培育新型市场和维护市场，稳定客户群方面，收到了显著的成效。

自从七月份开通以来，个人的开户量从以往的不足一万户猛增到七万余户（11月初的统计）；对公增长到五万余户。电话银行中心的拨入量540余万次，交易量140余万次。目前与公共电话网的420线接口，已趋于饱和，计划增加到1000线左右才可满足目前的需求。

北京工行本着以客户为中心，为客户提供服务而不是为客户服务的宗旨，抽调骨干力量担当业务代表，采用“首问负责制”“综合柜员制”，由专人负责解决跟踪客户的问题。



■ 中国工商银行北京市分行电话银行中心 袁文英主任