

思科

网络金融

Cisco 金融服务事业部

2001.9

第三期

- 客户关怀
- 网络化客户服务中心
- 动力金融

N E T W O R K F I N A N C E





**Strive for Win-Win in the
New Economy**

the





新晨集团
Brilliance Group



先进数通
Advanced Digital Technology

文正明
Wisdomman
WISDOMMAN INFORMATION TECHNOLOGY CO., LTD.
文正明信息技术有限公司

 **WIRE**[®]
快威[®]科技



Global Knowledge[™]

TP TRAINING PARTNERS

目录

- 1 新经济透视
- 5 客户服务中心
- 21 精典集成
- 29 远程培训
- 37 成功案例



思科与您同行

曾经有很多人问我：思科企业文化的核心是什么，我说我们所有的工作和努力都是为了客户的成功，帮助客户成功就是我们企业文化的核心。

思科能够为中国金融行业做什么？从思科金融服务事业部在中国设立的第一天起，我们就非常明确自己的使命：帮助中国金融行业在市场竞争中获得领先优势，并取得成功！这也是全体事业部每一个员工的从业目标。

为了完成使命和达到目标，我们以“客户关怀”作为公司的文化理念，这里包括两方面含义：一方面是思科对金融行业的客户进行“关怀”，另一方面是思科帮助金融机构提升其“关怀”客户的能力，使他们的客户能够亲身感受到金融机构为了实现“关怀”而付出的大量具体、实在的工作，这些“客户关怀”的具体工作可以归结为一个平台，两个通道。

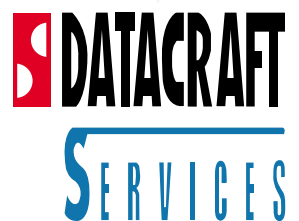
思科利用世界领先的网络技术和产品为金融机构搭建一个平台，让不同客户的不同业务都能够随时无缝、高效地运行；让最终用户都能感受它的便捷。我们曾开发出不同的解决方案，象多点虚拟客户服务中心，就已经在全球金融行业得到了广泛的应用，我们也同样希望中国金融机构能够利用这个平台达到良好的服务效果。

两个通道是指思科与合作伙伴分别利用自身的优势为金融行业提供优质服务。在美国本土，我们有近80%以上的业务是通过代理商、系统集成商和分销总代理来实现的，在中国我们也同样从两个途径来促进客户的信息化建设。在本期《网络金融》中可以清晰地反映出这一点。

“客户关怀”不是一个空洞的概念，今天我们已经能够看到在这一理念的引导下思科为金融行业客户作出的，以及金融机构自身取得的成绩。我们相信，中国金融行业在面临挑战之际，能够依靠用户的支持，善用先进的信息技术，真正实现“客户关怀”。

刘维明

思科系统（中国）网络技术有限公司
中国区副总裁 金融服务事业部总经理



客户关怀

—— 新经济环境下金融业成

[引言]著名的营销专家Joe Girard曾说过：你所遇到的每一个人都有可能给你带来至少250个潜在的客户。但从另一角度来看，当一个顾客由于不满意而离你而去时，你失去的就不仅仅是一个顾客而已——你将切断与至少250个潜在客户的联系，并有可能导致重大的损失。这种现象在金融领域反映最为明显。

金融行业面临重大转变

新经济环境中，金融行业遭遇了与以往完全不同的挑战，客户的忠诚度越来越低，但是对服务的要求却越来越高；透明的价格，服务和产品性能使客户对市场有直接的了解；还有重要的一点，国际性、全球性竞争成为一种必然趋势，这些新的竞争对手改变了竞争格局和服务方式，并极大地影响了整个金融市场的转变和客户忠诚度，同时客户选择金融机构的空间也越来越大了。

首先，现在的客户都希望企业能够提供“任何时间、任何地点”7天×24小时的完善的实时服务，当客户的要求和期望值越来越高，而企业却不能提供及时、相应的服务来满足客户这些日渐高涨的期望和要求，这时，客户就逐渐降低了对企业的忠诚度。

其次，随着互联网的迅速发展，客户可以通过全球性的信息共享来缩短选择和确定代理金融机构的周期，同时，网络化市场的出现使产品和价格都高度透明，扩大了客户的选择范围，他可以非常有效地进行比较，并选择自己认为合适的合作伙伴或代理机构。

给我们的启示

全球金融机构都面对着客户流失严重这样一个大问题，而客户思想的变化、要求的改变以及市场环境的变化都是影响客户流失的重要因素。

客户的满意度与其对金融机构的忠诚度密切相关，曾经有调查显示，客户的满意度和忠诚度是成正比关系的，58%的客户对特定对象的满意度较低，准备寻找新的金融机构；18%的客户对目前的金融机构持不在乎的态度，认为大家都差不多或者对自己的影响不大；24%的客户是真正满意且对特定对象是忠诚的，给特定对象的评价也非常高。

这里应该注意的是：一般客户在接受调查时表示的“满意”也许是一种无所谓的态度，他可能认为自己选择的金融机构“还行”，“还凑合”，“还能满足自己的基本需求”。而实际上，

功要素



在流失的客户中，有 60% 在接受调查时说他们是满意的。所以，作为金融机构来说，就不能仅仅让客户“满意”，如果想保留客户就得尽最大的努力来改善服务环境、提高服务质量，要让客户“特别满意”和“真正满意”，才能建立和维持客户的忠诚度！

根据这些现象，我们建议金融行业应该给客户更多的关怀，我们所说的“关怀”是指企业在从最初接触客户，到保留住客户并进行更深入的业务合作整个过程中，满足客户各种需求，为客户提供各种支持和帮助，提高客户的忠诚度，降低客户流失量，最终保证公司的利润。

客户关怀五大原则

提高客户忠诚度，保留（优秀或关键）客户，是新经济时代和网络环境中一项非常富有挑战性的工作，但我们只要真正体现为客户服务的宗旨，真正为客户着想，就可以在最大程度上达到我们的目标。我们建议金融行业按照以下 5 个原则来实现客户关怀。

1、完备的客户关系周期

金融机构在市场上首先要对潜在客户群进行“个性化”区分，然后根据不同的客户群特征锁定目标客户。当新客户进入时，

以完整的业务进程为客户提供随时随地的方便、快捷、全面、高质量的服务。

此外，金融机构还应配合使用方便、增值的服务，不断推出其他服务手段，主动满足客户的新需求，因为在很多情况下，一个金融机构可能无法满足客户的全部需求，那么就有必要增进与其他业务合作伙伴的合作关系，为客户提供全方位的服务，最终建立客户对企业的信任和忠诚。

2、全面的客户接触

全面性体现在哪里？要知道，客户接触的不仅仅是金融机构提供的柜台服务，以后客户与金融机构的联系和沟通可能越来越倾向于通过 ATM、Call Center、网络甚至是手机和个人掌上电脑等方式，我们要在任何时间，以任何方式和途径与任何类型的客户进行业务沟通和合作，要让客户深刻感受到，我们最重要和最紧迫的责任就是重视和关怀客户。

3、畅通、便捷的信息共享平台

金融行业实际上是一个信息行业，业务处理更多依赖于金融机构内部、金融机构彼此之间的数据交换。



金融机构应该从满足客户的需求出发,将内部信息、程序架构与客户信息有效地综合在一起,搭建一个统一高效的工作平台,为客户提供全面的服务。整体信息的处理和流程都应当是一体化的。在前端让客户感觉到方便和快捷;在后台的金融机构内部,业务流程不重复,接口统一,配套机制完善,能以最快的时间和最简洁的工作程序完成业务。

4、稳固、和谐的生态系统

随着客户的需求越来越复杂,越来越多,单独一家金融机构不能满足客户的全部需求,这就需要考虑与生态系统中的其他合作伙伴比如银行、投资机构、保险业、证券所等协同作战,提供最佳的解决方案给客户,以满足客户的各种需求,这里作为客户的代理,金融机构就应当充分发挥协调和管理作用,让客户通过一个接口就能够完成所有需要的服务。

5、以客户为中心的思想

以往金融机构面对客户是以产品为中心和导向,只要能销售出产品就算达到目的,现在以客户为中心进行转变。从对个别产品的推销、只顾机构本身的利益、以机构为主,向满足客户的需求、关注与客户和合作伙伴的关系和关注客户的权益转变。

E-服务,实现客户关怀的重要手段

以上我们概述了客户关怀的五大原则,而实际上在新经济环境中我们的客户关怀最终要通过我们的服务尤其是E-服务来实施和完成。客户服务是客户关怀最重要的组成部分,而E-服务的最大特点就是“实时”。

E-服务主要包括自动化服务和人工服务。自动化服务是按照客户自己的需要自主地选择服务,不需要与金融机构进行面对面的直接联系。当自动化服务不能解决客户问题时再根据需要提供人工服务。这是E-服务的基本目的。

金融机构提供E-服务应当遵循一定的策略。首先要积极的引导客户使用自助式服务。E-服务是通过网络进行的7天×24小时全球性服务。从数据、渠道方面与以往有根本的不同,它能使客户得到快速及时的回复而不再需要长时间的等待。第二,提供优质的自助工具,如果工具合适时客户就可以顺利的完成自助式服务。第三,当客户的问题通过自助不能得到解决时,金融机构需要提供人工坐席服务,帮助他们解决需求。第四,根据不同的类别将电话快速的接给最合适的坐席,在最短的时间内解决问题。最后,培养人才,提高坐席服务代表处理复杂性业务的能力,关

联系中心解决方案蓝图

— 实现基于 IP 的联系中心



注员工事业的发展。传统模式下的坐席服务代表是一个分隔角色，只需完成单一的任务——成为解决问题代理，其工作状况考核标准以通话完成量来衡量。新一代模式需要员工向多职能方向转变，不仅为客户解决即时的问题，还要代表客户向公司发言，客户的满意度和通过坐席完成的业务拓展成为衡量其业绩的标准。

在这里，我们特别推荐金融领域的企业应当积极推进、建立、建设自己的多点虚拟客户服务中心。多点虚拟客户服务中心是E-服务实施的重要工具，也是“客户关怀”得以体现的重要工具和手段。

多点虚拟客户服务中心

多点虚拟客户服务中心指在多个地点、多个城市分布式的为客户提供服务。这种服务手段和工具正在被全球金融行业看好，在美国，多点虚拟客户服务中心建设的每年递增速度为41%；在欧洲年增长率达到54%。

当金融机构的某个服务中心不能接待客户时，其他的服务中心可以接替它的工作，保证服务中心7天×24小时顺畅工作，实现冗余备份。多点虚拟客户服务中心可以根据不同的服务职能将服务中心划分开，实现基于特性和技能的分配；有专门的人员为VIP客户服务，实现不同等级的客户服务；客户服务中心所在地可以利用网络技术建立在人力资源丰富，人员成本相对较低的国家和地区实现企业的成本控制。

总结

我们所提出的“客户关怀”是实施客户服务的一个核心理念，在新经济环境中，金融机构只有将这种理念真正贯彻到具体的服务当中才能让客户感觉到对他们的关怀。同时，思科公司帮助金融机构搭建了一系列的平台，提供多种切实可行的解决方案和具体的技术与产品，（多点虚拟客户服务中心就是其中之一），并且还联合了诸多金融领域的知名合作伙伴共同完善这方面的工作，帮助中国的金融机构更好地面对挑战，在新经济环境中获得竞争优势。



中国惠普有限公司

保险公司客户服务中心方案

对保险业务来讲,为客户和潜在客户提供更好的服务与支持已经逐步成为保持竞争优势的首要 and 必要措施之一。

惠普作为一个世界知名的计算机厂商,具有完整全面解决方案和跨行业的系统集成能力,可以保证客户服务中心所需的技术、产品、服务和合作伙伴。

惠普公司的价值主要体现在如下几个方面:

实施经验和项目能力

惠普拥有成熟的客服系统完整解决方案,在全球范围内已经有超过 6 年的实施经验,实施的客服系统超过 200 个,座席数超过 40,000 个。中国惠普有非常强的本地化技术支持能力,服务人员超过 300 人,范围涵盖全中国。惠普公司是具有跨计算机和电信的系统集成能力极少数厂家之一,拥有开放和标准的 CTI 平台,广泛支持多种通道的集成并保证系统未来的发展。

可扩展性和灵活性

惠普公司建议的解决方案,据有非常好的扩展性。无论是硬件设备、网络建设、软件架构等,都符合灵活扩展的要求。





系统设计总体描述

客户服务系统采用浏览器 /Web 服务器的方式，其组成部件

包括：

坐席系统

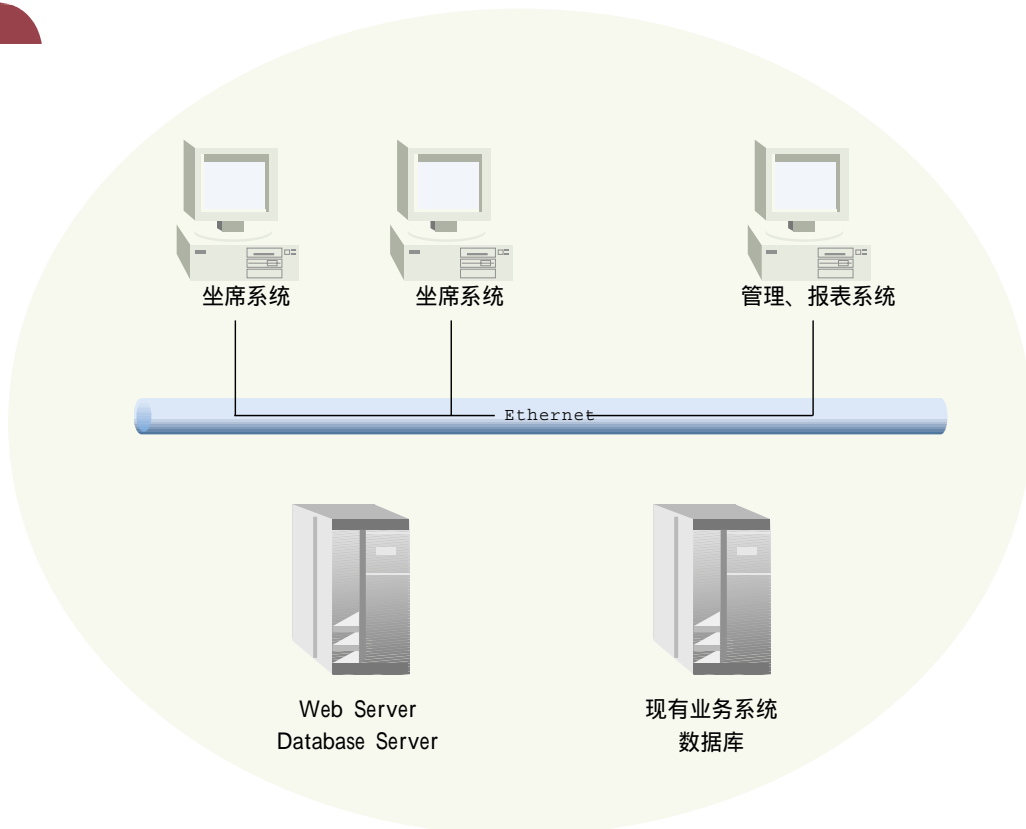
WEB 服务器

数据库服务器

管理 / 报表系统

现有业务系统数据库

系统结构



客户服务应用系统结构示意图



Hewlett-Packard Company

Hewlett-Packard Company

系统组成部件

坐席系统

坐席系统是客户服务中心坐席人员完成业务功能的主要界面,系统功能采用浏览器的方式来实现,坐席系统的主要功能包括:

- 呼入业务:包括咨询、查询、投诉受理、挂失登记、报案登记等
- 呼出业务:包括客户回访清单的生成、客户回访问卷表、回访结果登记等
- 其他方式受理:包括客户来访、来函、上门回访、网络回访等方式的记录
- 对电子字典系统的访问
- 服务催办
- 坐席人员的登陆、退出以及相应的信息设置等

坐席系统支持的系统软件:

- 操作系统:Windows 95/98, Windows NT, Windows 2000 等支持浏览器方式的操作系统
- 浏览器:Internet Explorer, Netscape Navigator 等

WEB 服务器

WEB 服务器采用微软公司的 IIS WEB 服务器。在 WEB 服务器中包含了对业务功能实现的各种动态和静态的网页,这些功能包括呼入业务、呼出业务、其他方式受理、电子字典、服务跟进等方面。

WEB 服务器同数据库服务器可以使用同一台 NT 服务器。

数据库服务器

数据库服务器负责保存用户资料数据及每次客户联系的相关管理信息,为呼叫中心提供数据存储及访问服务。数据库服务器存储客户服务中心相关的数据,这些数据包括坐席信息、会办单、电子字典、回访记录、客户服务记录等。

数据库服务器同 WEB 服务器可以使用同一台 NT 服务器。

管理 / 报表系统

管理 / 报表系统包括系统管理和业务报表 2 个功能。

系统管理的功能包括:





- 坐席人员的管理：增加、修改、删除、坐席基本信息管理、权限管理等
- 系统信息的管理：信息的导入/导出、信息的编辑、修改、备份等
- 客户服务记录的管理

业务报表的种类有：

- 客户回访日报表
- 客户回访月报表
- 应结案未结案日报表
- 投诉工作月报表
- 咨询及相关业务月报表
- 话务统计日报表
- 话务统计月报表

业务系统数据库

业务系统数据库中包含了保险业务的核心数据，这些数据包括保单数据、理赔数据、客户信息等。

在客户服务中心的坐席人员可以使用现有的业务系统。

坐席人员可以能够通过客户服务系统对用户数据、业务数据进行访问和查询。

客户服务系统对业务系统数据库的访问采用报文传递的方式。

联络方式

中国惠普有限公司咨询事业部

地址：北京市朝阳区东三环南路2号中国惠普大厦

电话：8610-65643198 王小姐

邮编：100022

网址：www.hp.com.cn



新晨集团

新晨——权威 Call Center 解决方案提供商

公司简介

今天的新晨已成长为国内领先的集软件开发、系统集成和提供咨询与服务于一身的高科技企业。新晨在全国设有十余家分公司和办事机构，造就了一支 500 余人的高素质员工队伍，其服务网络遍及全国，为银行、邮电、气象、保险、商业、民航、制造、公安、政府等领域的用户提供了从软件开发到项目实施、从技术培训到售后服务在内的多领域、全方位、高水准的一系列量身订做的全套服务。

创立于 1992 年的新晨，始终致力于推动中国行业信息化，特别是金融电子化的实施，并与全球多家 IT 业的领导厂商建立了良好的伙伴关系。如今新晨在企业内部按照国际标准进行严格管理，将为客户提供更优秀的产品和技术，更完善的服务和支持。

新经济带来了新的挑战与商机。新晨，愿与您共同携手面向信息时代，帮助您在瞬息万变的激烈竞争中把握先机！

客户服务中心解决方案综述

新晨的客户服务中心解决方案是一整套全面的解决方案，有基于 IP、基于电话交换机和基于语音板卡多种实现方式，可以适合于金融、保险、证券、政府、航空、邮政、制造业等不同行业客户各种规模客户服务中心应用需求。

新晨客户服务中心利用智能化路由技术，为客户提供了以人为本，极具个性化的服务。在企业级客户服务中心构架的支持下，服务资源（业务代表、自动语音应答等）可以全网（在整个企业内）统一调度。提供业务代表、自动语音应答、传真、电子邮件、BP 机手机短消息、WEB 等多种客户服务方式。新晨客户服务中心的“外拨服务”更一改传统客户服务中心被动服务的方式，主动向客户提供服务，帮助企业赢得更多市场先机。新晨客户服务中心的“应用网关系统”可以与企业内外部业务系统无缝集成，利于企业间合作拓展业务，形成企业新的利润增长点。总之，新晨客户服务中心可以帮助企业提高客户满意度，增强自身竞争力，实现企业的成本最小化和利润最大化。

Brilliance — Call Center

新晨 Call Center :

- 扩展您的交易方式
- 改变您的经营模式
- 丰富您的服务手段
- 提高您的经济收益

新晨客户服务中心 IPCC 解决方案

在 IP 技术应用日益广泛的今天，新晨集团和著名网络技术供应商—美国思科系统有限公司 (Cisco) 合作，推出了基于 IP 技术的 CALL CENTER 解决方案。该方案以 Cisco IP CONTACT CENTER 平台为核心，简称 IPCC。(见示意图)

此方案具有以下明显优势：

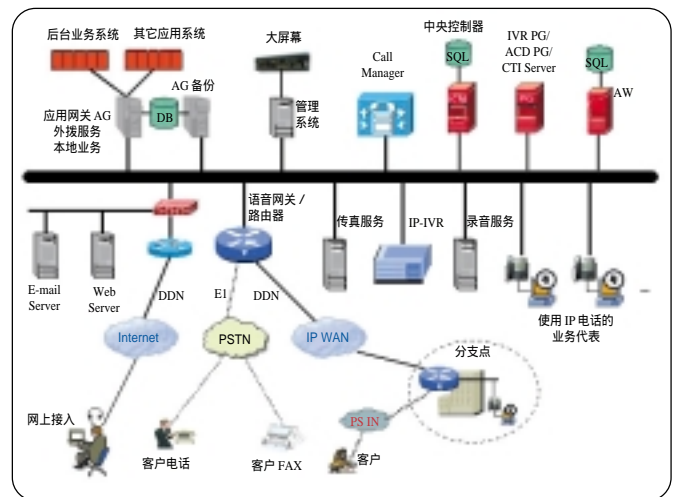
- 业务代表在全网(整个企业)范围内的动态调度，方便、灵活、快捷地实现业务代表的扩展部署；
- 真正的企业级分布式客户服务中心，中心点对其它分支点及远端业务代表集中、统一管理，资源、应用、功能共享；
- 有效的全网路由能力，本地或异地的客户请求能直接分配给最合适的业务代表；
- 结构简单的一体化语音和数据网络，高可靠性、低成本；
- 媒体无关的呼叫路由架构，容易开发和集成其它应用类型，例如视频；
- 开放的基于 IP 的结构，具有良好的扩展性及与其它系统的互通性；
- 充分利用企业已有网络设施，保护投资；

客户服务中心 ICM 解决方案

新晨客户服务中心 ICM 解决方案是和著名网络技术提供商—美国思科系统有限公司 (Cisco) 合作，推出的以 Cisco ICM (Intelligent Call Management) 为 CTI 平台的解决方案。



新晨集团总裁 李福华先生



客户服务中心 IPCC 解决方案系统结构图

方案特点：

- ICM 提供了个性化的灵活路由，与电话交换机 (PBX) 一起动态协同处理电话呼叫，实现高度智能化的路由策略；
- 将早期集中处理的“CTI”服务分解成多个单一功能的服务模块，可以根据负载灵活组配安装，减轻了对系统的压力；
- 电信级的高可靠性，ICM 和 IVR 产品在体系结构上通过硬件和应用级的冗余备份和分布式的软件控制实现了高可靠运行；
- 企业级的解决方案，支持多个客户服务中心的互连，做到资源共享，路由（电话呼叫等）请求统一分配；
- 适应多媒体应用的发展，融合传统电话网、INTERNET 和 VOIP 等多种技术，可以提供灵活多样的服务手段；
- 便于开发及维护业务应用，ICM 和 IVR 产品都提供 100% 可视化操作界面及开发环境。

新晨客户服务中心解决方案主要组成部分

- 交互语音应答 (IVR) 系统
- 业务代表桌面软件
- 知识库帮助系统
- 外拨服务
- 应用网关
- 录音系统
- 管理系统
- 客户关系管理系统
- 网上服务系统
- 语音接入系统 (PBX/IP)

CALL-CENTER 实例



北京市工商银行 95588 客服系统

由新晨科技股份有限公司集成的北京工商银行95588客户服务中心，是目前国内银行业内最大的客户服务中心系统，客户能够通过多种方式访问95588系统，向客户服务中心提出服务请求。系统能够以自动语音、业务代表人工、E-Mail、Fax、手机/呼机短消息等多种现代化的服务手段向客户提供全方位的服务。

■ 系统规模

中继线	750 线，25 条 E1 线路
用户侧	
交互语音应答系统 (IVR)	540 条 (18 条 E1 线路)
传真服务器 (FAX)	30 条 (1 条 E1 线路)
业务代表 (Agent)	96 条 (96 条数字语音线路)
模拟语音线路	16 条 (16 条模拟语音线路)

■ 业务功能

- 业务咨询：**金融产品信息、银行公共信息、业务咨询
- 个人理财：**帐户查询、帐户转账、帐户修改、自动转存
- 对公服务：**查询余额明细、帐户到帐通知、催款通知、转账
- 中间业务：**银证转账、存折炒股、代收代付



外汇买卖：实时外汇买卖、委托、委托撤单、委托成交、明细查询/传真

基金：认购、申购、赎回、查询

投诉建议处理：受理、分发、跟踪、统计/总结

授权：信用卡小额授权、信用卡取消授权

挂失：存折挂失、存单挂失、银行卡挂失

本地银行交易

■ 管理系统功能

维护管理业务交易

维护业务员信息、排班

维护录音系统、系统参数设置

对公用户开户、销户、维护、审核

个人资料补录、调阅

审核代交费

续交对公服务费

日报：个人转帐、对公转帐、外汇买卖、业务量、代交费日报

统计：个人用户开/销户、对公用户开/销户、注册用户开户/销户/结存

外汇买卖：开停盘控制、统计报表、查询当前汇率、日终处理、币种维护、发价种类维护、浮动点数维护、预阈值维护、优惠点数

批量数据处理

批量代交费

生成外拨作业

投诉统计

定时外拨服务

批量取主机数据



HUAXIA BANK
华夏银行

华夏银行客户服务中心系统

为了提高华夏银行在银行业的竞争优势,更好为华夏银行的客户服务,进一步挽留老客户、挖掘新客户,华夏银行选择北京新晨科技股份有限公司为其在全国各大中城市包括有北京、上海、广州、重庆、南京、石家庄、沈阳、大连、济南、青岛、烟台、苏州、杭州、温州、昆明、武汉、深圳等地,集成开发了20个“起点高、技术先进、功能齐全”的“客户服务中心”系统。能齐全”的“客户服务中心”系统。

1、系统规模(单点)

中继线	30线,1条E1线路
用户侧	
交互语音应答系统(IVR)	30条(1条E1线路)
传真服务器(FAX)	10条
坐席(Agent)	5个
话务量	1,000/日

2、系统主要功能

电话银行、网上银行功能	人工坐席功能
帐户转帐	帐户口头挂失
交费(代付电费、固定电话、移动电话、IP卡、华夏空港卡等费用)	查询
查询	咨询
修改密码及客户资料	投诉、建议、表扬
利息试算	修改客户资料
传真服务	传真、邮件服务
邮件服务	利息试算
银证通	利率查询
	福利彩票认购
	中介服务(家政服务、订货)

联系方式

地址：北京市朝阳区安定门外安定路33号化信大厦十层 电话：8610-64445888 传真：8610-64411438 邮编：100029

联系人：李岩琦、王玥 网址：www.brilliance.com.cn

新一代网络化客户服务中心

——构筑证券业务大集中模式下的网络化客户服务中心系统

公司简介

文正明信息技术有限公司，成立于1992年。公司八年来一直从事金融证券、银行领域的应用软件开发，并为政府、企事业单位的电脑化应用开发和推广提供多种应用领域的集成方案及产品，如证券业各类交易系统、呼叫中心系统、电子商务系统、各类MIS、OA系统、各类网络集成及综合布线的设计和和实施等。

作为Cisco公司ICSG (Internet Communication Software Group) 中国证券行业合作伙伴，文正明用自身丰富的证券行业软件服务经验，大力推广基于Cisco IPCC平台的一整套针对证券、金融业的iUnicenter客户服务中心系列应用平台产品，希望能使证券行业的客户提高客户服务水平，建立以终身客户关系管理为中心的端到端接触的中心环境。

基于Cisco IPCC平台的文正明 iUnicenter 客户服务中心系统

- 基于IP交换平台的新一代网络客户服务中心。
- 基于IP交换平台的含IP电话、音频、视频、数据在内新一代的事务联络中心。

文正明 iUnicenter 网络化客户服务中心系统

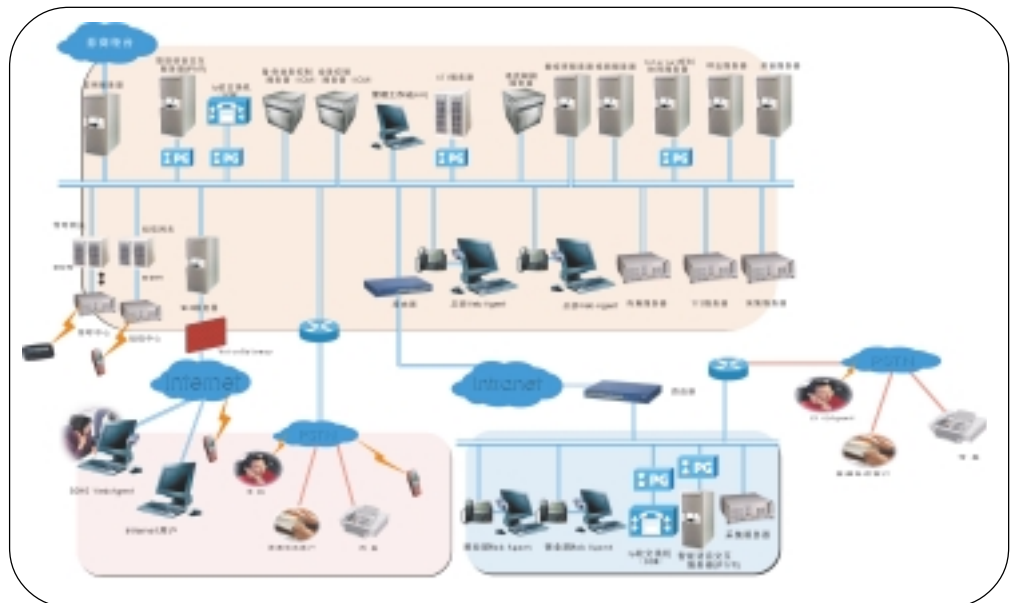
- 全国统一特服号的接入：
坐席可以呈集中式、分布式设置，异地IVR的分布式设置，IVR业务可直接在异地处理，坐席统一由中心控制。
- 集中式的预约内容呼出，分布式的业务数据采集
- 基于技能组的多种路由：
直接业务代表选择、优先排队、专家业务代表选择、应急路由，充分体现了网络化呼叫中心的优势。
- 分布式呼叫：
基于IP的客户服务中心充分利用Web技术和Internet网络，客户在任何地点都可以与客户服务中心进行连接，实现分布式的呼叫。支持客户通过中文短讯与值班坐席进行互动式交流。
- 多种业务类型的坐席设立：
基于平台和业务可将坐席划为：本地坐席、本地无PC坐席、远程拨号坐席、远程WEB坐席、远程电话坐席、远程移动坐席等。



Wisdomman

- 座席功能：
提供了图形化坐席操作工具，可以方便的完成话务操作和 Internet 交互。
- 远程统一的报告：
系统可以及时准确地对来自 Internet、运营商网络、IP PBX、ACD、IP IVR、座席桌面和其他资源的信息进行统一的管理。
- 管理功能：
提供了近 30 种中文实时数据报表模板和近 50 种中文历史数据模板。
- 强大的交换功能：
Cisco Call Manager 3.0 提供了强大的呼叫处理及集群功能。
- 智能故障管理：
系统的所有部件都配有状态码，根据各个部件的状态码和 ACD、IVR，资料状况，数据电路，判断故障点，绕过故障点重新路由呼叫。
- 丰富的报表：
系统可根据客户需求提供多种报表模板，如：呼叫详细记录报告、集中化报告、客户化报告、历史报告、基于 Web 的报告浏览、实时管理、实时信息、统计和图形报告、中继利用报告等。

- 先进的 TTS 功能及中文 ASR (自动语音识别) 功能。
- 文正明iUnicenter网络化客户服务中心系统突出优势**
- 真正的多点分布式体系，解决行业现实问题：
iUnicenter 充分利用了 IP、CTI、Internet 及分布式技术，真正实现了对各分散资源的有效利用、实现了全网内路由，从而也就彻底地解决了证券公司人力资源的分散与数据资源集中之间的矛盾。
 - 采用最新技术及开放的体系结构，保护用户投资：
基于 Cisco ICSG 平台的 iUnicenter 采用最新的 IP 及软件技术，提供了一系列业界标准的应用接口，不但适应最新的 IP 设备而且还可以兼容传统的语音交换设备，有效地保护了现有投资。
 - 真正的可扩展性，根据用户需求来扩展系统：
iUnicenter 为满足不同用户的需求，支持从小规模客户服务中心系统到大规模的客户服务中心系统的平滑过渡；支持从单点到多点客户服务中心系统的扩展，满足从城域范围到省甚至横跨全国范围内的客户服务中心连网的需求。



■ 一体化的网络优势：

通过发送和接收用数据形式传送的呼叫，可以大幅度地降低呼叫中心的接续费用，充分有效地利用现有的网络资源，并且避免创建两个相互隔离的电话网络和数据网络，并为将来的视频网络及其应用的融入创造扎实的基础。

更为关键的是，通过此举，证券公司将获得愈来愈多在TDM模式解决方案下无法实现的极其丰富的基于IP语音技术的新型网络应用，最终实现数据和语音的彻底合成。这就是IP电话技术与现代呼叫中心相结合后所呈现出的强大优势，同时这也已经成为新一代呼叫中心领先技术的显著标志。

■ 灵活的远端座席解决方案，提高性价比：

提供不依赖于ACD的远端座席及IP远端座席解决方案，节省设备投资。iUnicenter系统不受地域限制，提供高性价比的远端座席解决方案。其它厂家的远端座席解决方案都需借助PBX/ACD厂家的“远端ACD座席”技术。实施起来非常困难而且费用很高，效率和性能较低。

■ 独有的灵活多样的路由控制：

iUnicenter为用户提供灵活、简单多样的路由控制工具，支持的路由方式包括Pre-routing、Post-routing及Translation-routing。并通过友好的人机界面使用户快捷、方便地编辑呼叫路由。基于实时动态数据及技能组的智能路由，真正实现客户的最优化服务。

■ 强大的Web协同功能，实现多媒体交互。

■ 分层、多级认证，确保系统安全：

系统采用分层结构，使得应用层无法直接访问数据库，以确

保数据库的安全。系统继承了WINDOWS NT的安全机制，采用多级安全认证。内置防火墙，确保内部系统的安全。

■ 分布式的容错体系，提供电信级的可靠性。

■ 集中式的管理和控制，为呼叫中心的高效管理提供手段。

■ 提供业界标准接口和诸多开发工具，易于二次开发：

iUnicenter提供了一系列业界标准开发接口和开发工具，如：CSTA、TAPI、JAPI、H.323、ODBC、ACTIVEVX、JAVA等。二次开发人员不需对平台、接口、协议本身有深入的理解可方便地进行二次开发。

■ 瘦客户端、完备的日志、方便维护和实施：

iUnicenter利用其强大的实时监控能力，记录每一异常及每一部分的操作，从而为系统的维护提供了完备的日志文件；瘦客户端使得坐席桌面具有极强的免维护性，最终方便整个平台的维护管理。

■ 标准化产品 - 安全可靠，最大限度地降低实施风险：

根据多年证券业的系统开发、应用经验及与Cisco的特殊战略合作伙伴关系，公司从桌面的应用系统到网络控制系统等，形成了一系列的标准化模块，用户可根据需要选择相应的模块，缩短二次开发周期，迅速投入应用。

■ 强大的WEB协同功能：

通过WEB协同功能提供的多种交互工具，使得客户和坐席之间的交流变得如同面对面的交流，从而不但提高了服务的效率、效果，而且还提高了服务的人性化。

■ 基于 WEB Agent 的网上路演功能：

网上路演作为 WEB Agent 在 WEB 页的一个运用，提供投资者与路演代表在 WEB 上的互动性交流，如：主动推送画面、投资调研、音频交流、会议功能、调查问卷互助填写等。

■ 丰富的证券业务功能：

人工坐席：

- ① 话务工具：客户来电的接听、保持、转接、挂机；监听、截获、录音、播音、放音、传真、来电显示（客户的基本信息、业务资料等）、置位。
- ② 业务工具：股票交易：股票、委托及查询、对帐单及新股配号查询、客户基本资料、撤单、批量、预置等。
- ③ 客户管理：开户、资料修改。
- ④ 投诉建议：受理、处理、分发、回复。

系统工具：操作员管理、系统设置、系统登录等。

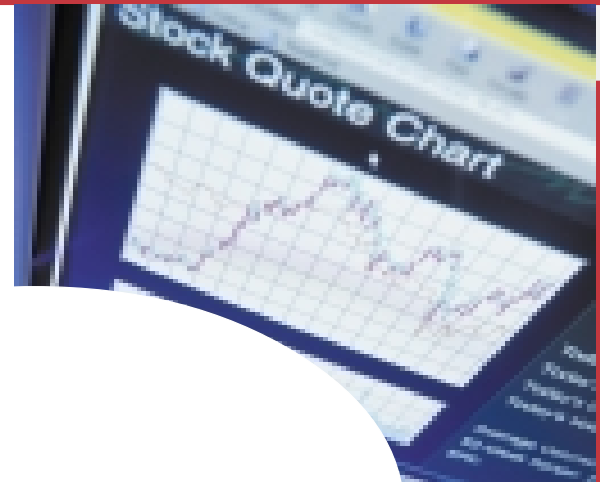
资料管理：可对股评、配股、新股、新业务等资料进行添加、修改、删除、生成、载入操作。

自动呼出：自动进行股评、配股、新股、新业务、价位警示、对帐单、投诉建议处理的呼出。

历史任务管理：可对股评、配股、新股、新业务、价位警示、对帐单、投诉建议处理等历史资料进行管理。

日志管理：

- ① 查询：坐席基本业务查询、交易及资金帐号查询、电话明细查询、查询结果保存。
- ② 统计：多种统计方式，如按坐席统计、资金帐号统计、话务统计等
- ③ 预约服务：进行多种方式的呼出服务，如电话、BP机、FAX，Email、SMS、WEB 等。



- 文正明 iUnicenter 大集中模式的预约呼出系统，实现分布式的采集、集中式的呼出。
- 信息定制的方式：IVR 流程定制的数据、管理台定制的数据、WEB 页定制、客户通过无盘工作站的定制。
- 预约信息呼出的方式：中文短信、电子邮件、电话自动语音、传真、传呼、OICQ、WEB 页等。

文正明 iUnicenter 网络化客户服务中心系统结合 Cisco 产品和解决方案很好地解决了大集中模式下的客户服务中心集中式资源与分布式资源在整合过程中，集中与分布之间的网络化整合的矛盾，使客户能在统一特服号、统一形象、统一管理、统一资源的平台基础上，更好地为客户提供人性化的服务。

联络方式

深圳市文正明信息技术有限公司

地址：深圳市滨河大道爱地大厦西座 18~19 楼

电话：86755-3551343

传真：86755-3551287

邮编：518045

网址：www.wisdomman.com.cn



完美科技 开创电子服务渠道新天地

公司简介

北京先进数通信息技术有限公司是一家成立于北京海淀高科技园区内的、以软件和系统集成服务为主营业务的高新技术外资企业，在业界享有盛誉，特别是在金融信息领域，成绩斐然。我们拥有大批富有软件研制和系统集成经验的专业技术人才，其中包括50多名长期从事各类应用开发及项目管理的高级专业技术人才。

先进数通立足于先进的技术和优秀的服务，为客户提供：核心应用系统、电子商务、咨询服务、客户服务渠道以及高端信息增值系统等服务，有银行中间业务平台STARRING®、终端平台SUNRISE®、信息交换平台ESWITCH、Internet / Intranet 应用系统基础平台（NOVA®）集成服务渠道系统i-channel、消费信贷、企业银行、外汇买卖、银行核心业务、网上报税系统等多种软件系统和方案，具有IT环境管理、存储与数据中心灾难备份、基础网络平台、信息系统与电子商务安全策略、基础服务渠道建设（WWW协同，Call center）等技术和解决方案，并生产磁条读写器、密码键盘等系列银行外设产品。

网络系统集成是先进数通系统集成/信息服务发展战略的重要组成部分。为了向用户提供性能优越的网络系统方案及服务，先进数通组建了从事企业信息系统基础设施建设的专业技术部门：信息系统结构部（e-Structure）。e-Structure以大中型网络工程和电子商务/Intranet基础设施建设为方向，以工程系统化、方案化为特色，以全国垂直管理的网络工程体系为客户提供网络系统服务。

e-Structure长期在金融领域与Cisco公司合作，现在除了是Cisco公司的银牌代理外，还是Cisco公司认证的ICSG合作伙伴。我们的i-channel产品就是在Cisco的IPCC产品和技术

平台上构建的，我们将会与Cisco公司展开更加持久而深入的合作。

e-Structure充分发挥公司在金融行业软件与系统集成/信息服务领域的整体优势，依托Cisco公司的强力支持，通过规范的支持服务体系，保持高品质服务的竞争优势，致力为用户提供网络系统集成方案专家级服务，其主要技术方向有：

- 基础网络平台建设（智能化、一体化）
- 网络/系统安全
- 网络/系统管理
- Internet/Intranet基础网络应用服务
- IP语音及其他多媒体网络应用/E-Learning
- 电子商务、CRM/Call Center网络平台

另外，先进数通还与HP、IBM、SUN、BEA、CheckPoint、Microsoft、ISS、CA、Vtel等国际著名IT产商建立了紧密合作关系，使得我们可以将最新的技术和产品集成到我们的解决方案中，让用户真正享受到“网络时代”的服务。

从2000年开始，先进数通e-Structure就依靠领先的核心技术和Cisco公司的大力支持，投入大量的人力物力全力开发呼叫中心系统，开拓呼叫中心业务，到现在我们已形成了完整的呼叫中心解决方案，我们称之为：集成服务渠道系统i-channel。

随着电子商务、网络技术等相关事物的飞速发展，呼叫中心的作用越来越明显，时至今日，先进数通相信：呼叫中心将先进的IT技术和为用户服务无缝的结合起来，必将拥有一个辉煌的明天，而先进数通的呼叫中心—i-channel将是这片辉煌中最耀眼的“明星”之一。

Advanced Digital Technology



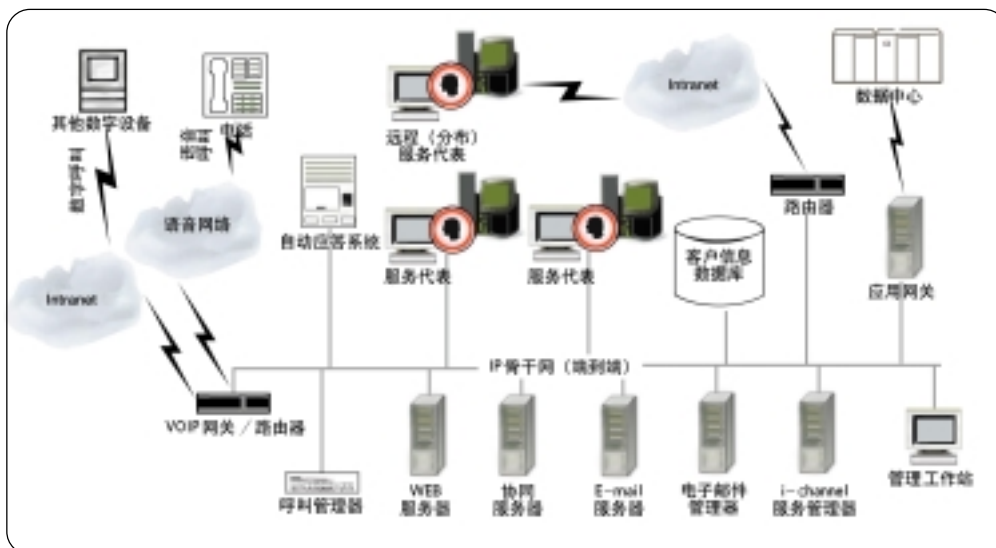
i-channel 产品介绍

先进数通i-channel产品的思想是把多种多样的关联手段进行整合,不但把Internet和电话、传真等客户联系渠道有机地整合起来,同时还采用统一的手段进行这些系统的管理和运行。利用 workflow 控制使企业的前台和后台都能为客户提供服务、进行产品营销,并对客户信息进行综合分析,针对客户需求来建立企业的客户关系管理体系,最终形成“以客户为中心”的企业业务运营模式。

i-channel产品是基于Cisco公司IPCC产品技术建立的渠道整合解决方案,产品的核心是一个综合的、集成多种服务手段的渠道管理和运营系统,它采用了Cisco公司最新的产品和技术,包括:ICM、IPIVR、CallManager、VOIP Gateway、Weblines等。

i-channel 具有如下主要新特点

- 可以集成语音、电子邮件、传真、图象、WWW服务、FTP服务、寻呼等多种数据和服务手段;
- 各种渠道具有标准的数据格式;
- 各种服务手段都采用一套标准的运作模式和管理方式,资源进行统一分配;
- 可以采用一个统一的平台和网络框架,多种数据全部基于TCP/IP网络进行传输;



系统结构图



Advanced Digital Technology

- 采用国际上最为先进的网络技术，包括 VoIP、Qos、网络协同等等；
- 上图中涉及的主要 Cisco 公司产品包括：网络协同服务器—WebLine、电子邮件管理器—Email Manager、I-Channel 服务管理器—ICM、自动应答设备—IPIVR、呼叫管理器—CallManager、VOIP 网关—Cisco 路由器、以及座席员使用的 IP 电话。

产品优势

相对于传统的客户服务系统，比如：基于传统 PBX/ACD 的呼叫中心来说，i-channel 具有很多明显的优势：

- **避免重复投资**
通过建立多个服务系统也可以完成相关的客户服务和沟通的工作，但是由于系统很多模块具有相似性，多个系统的建设将造成在相关模块和功能上的重复投资，包括人员和运作管理的投资。
- **保证和提高了服务质量**
通过一套系统统一运作客户服务系统便于企业统一进行服务质量的控制和管理，避免了不同系统由于管理上的不同导致服务质量的不一致性。同时，由于多种渠道可以同时为用户提供服务，比如：用户可以打电话的同时与服务人员在网络上协同，这样就提供了更高质量的服务。

- **可以达到任意地点的服务系统**

由于 i-channel 产品完全基于网络技术，因此服务人员不需要像传统客户呼叫中心一样在 PBX/ACD 的附近（比如一个大楼内）进行工作。传统的服务中心由于这个限制而无法直接利用分支机构的资源。i-channel 的技术保证了只要有网络的地方都可以设置客户服务的资源（包括人员、设备等等），一个服务系统可以分布在全国各地，客户服务人员甚至可以在家办公。

- **虚拟的服务中心**

采用 i-channel 可以建立虚拟的服务中心，资源分布在不同地点，但是资源的管理和分配完全统一，可以建立树状的管理体系，这样，用户从不同的地点、不同的时间与当地的服务分中心进行联系就象是面对一个服务中心，而其实服务中心为客户服务的人员可能远在千里之外。但是传统的客户服务中心基本无法建立这种统一的管理和资源分配体系，各个分中心之间的互联没有层次，也很难看到其他分中心的资源使用情况，而其必须借助于传统的电话网络，这势必增加电话网络系统的投资，这对于已经建设了 IP 骨干网的企业来说明显是一种浪费。

- **便于与现有系统整合**

i-channel 在体系结构上的优势，使得它在整合现有的系统时显得得心应手。由于 PBX/ACD 厂家的技术和规范不同，异种设备的连接不但很难达到原来的效果，甚至无法连接，更谈不上共享对方的资源。而 i-channel 产品则能通过软件实

Advanced Digital Technology

现与原有系统的连接，同时达到资源的统一管理，这对于建立一个跨地域的，混合的系统来说是必不可少的。

■ 便于多种数据统一

传统呼叫中心由于完全基于传统电话技术，对于电子邮件、WAP、WEB 等新的联系方式无法统一利用，即使勉强合并在一起，也不能很好地进行统一管理，而i-channel由于完全基于网络技术而与对这些新的技术和应用同出一脉，天生具有很好的无缝衔接能力，同时对以后的新兴网络技术的利用方面也有优势。

■ 便于建立后台支持系统

由于 i-channel 产品采用了统一的数据格式，这将大大方便建立后台的CRM和决策分析等系统。各种服务手段的记录和业务数据只需要通过一个系统就能够得到，不需要连接多个系统，归并多种格式的数据。

产品的用户群

i-Channel 产品可以用于以下的用户和场合：

- 需要大量的客户服务的场合，比如：金融、证券、保险、电信、民航等行业的客户服务和业务支持系统；
- 需要通过各种联系渠道和技术手段处理大量事务的政府部门，比如：税务、公安、政府、电视台等；
- 有大量的产品服务和营销需求的企业，包括消费类产品生产商、具有电话营销需求的厂家等；



i-channel产品在与上述行业的具体情况相结合就能产生出很多的应用方式和新的业务运作模式。比如：i-channel产品在金融行业除了我们可以想象的客户服务中心外，还能够用于：

网上银行	家庭银行	电子商务	数据仓库
自助银行	电子客票	远程销售	服务外包

联系方式

北京先进数通信息技术有限公司

地址：北京市海淀区车道沟1号滨河大厦附二层

电话：8610-68702020

传真：8610-68702008

邮编：100089

网址：www.adtec.com.cn/

COMTECH 康达公司

导航 金融业系统集成

公司简介

康达公司于1979年在香港成立，专门从事智能化楼宇控制系统、计算机及网络信息系统和电子商务应用及解决方案的设计、开发和实施。现已发展成为信息技术行业中顶尖的系统集成商之一。

康达公司中国区总部设在北京，并在上海、深圳、南京、广州、武汉和成都设有分公司及办事处。它凭借强大的专业技术队伍，完美的工程设计不仅能完成每一个客户的需求，而且还可以提供物超所值的高质量产品及其解决方案。康达公司曾与许多国际知名的设备厂商合作，向客户提供可靠的、多样化的解决方案。

康达公司早已被中国大陆、香港地区的各级政府机构，金融行业及大型企业等视为可信赖的合作伙伴。特别是在金融领域里，康达公司一直享有较高的声誉。它曾成功地完成了一系列具有代表性的项目。其中包括中国建设银行全行骨干网改造项目，中国造币总公司计算机网络系统集成项目和中国人民银行总行大楼城域网建设项目等。另外，被中国政府机构评为首家5A级智能化写字楼的深圳特区报业大楼；拥有亚洲最大的ATM网络的香港新机场等也是康达公司的佳作。

康达公司中国区董事总经理殷树民先生表示，我们的目标就是为客户提供：“先进的技术、可靠的产品、完善的总体解决方案、成熟的项目管理及工程顾问咨询服务。”

康达公司于2000年6月份正式成为网达(NETSTAR)集团的成员。网达集团是亚太地区领先的IP/Internet网络设施构建商和解决方案供应商。随着此次合并，我们的专业技术人员已超过600名，并在亚太地区设有20多家分公司及办事处，包括：香港、北京、上海、深圳、

南京、广州、武汉、成都、厦门、苏州、无锡、台湾、
马来西亚、泰国、新加坡、悉尼、墨尔本、堪培拉、
布里斯班及阿德莱德。





康达公司中国区董事总经理 殷树民先生

专业服务

康达公司拥有一支经过不断的技术培训及厂商认证的优秀工程师队伍，通过 Cisco 各项高级专业认证的工程师已达数十位。已经为诸多行业，如金融、政府、制造、教育、服务运营商等成功地建设了大中型网络系统项目，因此在大型网络项目的规划设计、项目管理、技术支持服务等方面都颇具经验。

康达公司为客户提供一系列完整的专业化服务包括：

设计与实施

康达公司专业的设计与实施队伍可以从项目的策划阶段，帮助客户进行规划、设计和实施，直到项目成功完成。

顾问咨询

基于康达公司在建筑智能化系统、计算机网络系统和电子商务解决方案等方面早已具备专业水准，通过与客户密切合作，为客户提供专业的顾问咨询服务。

项目管理

项目管理无疑是任何大型集成项目成功的关键。康达公司作为拥有 20 多年项目管理经验及专业化的技术顾问队伍的公司，能够满足客户的不同需求，康达公司可以处理好项目进度、项目实施、工程质量、分包商管理及成本控制等管理问题，从而保证项目的顺利实施。

技术支持服务

我们的服务宗旨：为每一个用户提供设计 - 实施 - 售后技术支持和维护的整体服务。我们追求的目标是：更高的客户满意度，为用户在行业内获得更大的竞争优势。为提高服务质量，加快服务响应速度，提高客户满意度，公司大量投资进行基础服务设施的建设，建立了以北京为中心，全国各分公司为分支机构的客户服务中心（CSC），提供 7 天 × 24 小时的全天候技术支持服务，为用户提供从售前咨询、技术及应用培训、解决方案设计、网络系统集成到售后技术支持及维护在内的全面增值服务，并建立完善的服务跟踪体系及严格的监督管理机制，作到供货、实施、网络技术支持服务等各部门人员和操作流程的规范化；同时公司还投资建立了网络实验室和网络设备备件库，为有需求的用户提供更高级别的服务。

C MTECH

C MTECH

成功案例

中国建设银行全行骨干网络改造项目

康达公司是中国建设银行一级骨干网改造项目的唯一集成商。中国建设银行一级骨干网络改造项目主要是完成总行的为中心节点与全国38个一级分行为一级节点之间的网络连接,实现数据从中心节点流向全国38个一级节点的辐射;同时对建行现有网络进行整合,构建从总行到一级分行的基于IP应用的骨干网络通信平台,最终建立数据、语音、视频一体化网络。此次项目中需要扩展骨干网的网络带宽,统一全网的安全控制措施和安全监测手段,集中网络管理,实施分级维护,进一步规范IP地址的应用。

在项目的实施过程中,康达公司发挥了多年项目实施工作经验与施工力量,在一个月內完成中国建设银行一级骨干网络改造项目的网络建设,为建行实现“数据大集中”打下了良好的基础。

中国造币总公司计算机网络系统集成项目

康达在中国印钞造币总公司行业ERP系统集成项目招标中凭借先进可靠的方案、雄厚的技术优势、完善的项目管理及工程实施计划,获得中国印钞造币总公司专家及领导的认可,一举中标,承建网络系统集成项目。

中国印钞造币总公司由公司总部、下属十四家大中型专业(公司)工厂和一家研究所组成,是我国唯一的法定货币生产企业集团。下属机构遍布北京等十二个城市。随着计算机技术以及生产系统的不断发展,印钞造币行业对信息系统的需求也日益迫切,提出了构建行业综合信息中心、行业科技信



息中心、行业办公自动化系统、行业电视电话系统的总体构想。此次工程更是以ERP系统为龙头,带动整个企业信息化系统的发展。

此次 ERP 系统建设包括多个局域网、广域网系统,涉及主机、网络、数据库及许多应用系统,我们在对中国印钞造币总公司行业应用特点及物理分布情况进行分析以后,采用 Cisco 公司的网络设备为中国印钞造币总公司构建了一个统一的行业通信平台,为企业 ERP 系统的推广与应用打下了坚实的基础。同时,由于考虑到系统的复杂性,我们设计了总公司、西安印钞厂两个相互备份的网络管理中心的管理体系,保证了印钞造币行业网络系统在未来几年乃至更长时间内稳定的运行,并且为网络的优化和改进提供可靠依据。

联络方式

北京(中国区总部)

地址:北京市东城区东中街29号东环广场

写字楼B座四层A-D单元

Add: Unit A-D,4/F.,Office Tower B, Ease Gate Plaza, No.29

Dongzhong St., Dongcheng District, Beijing PRC.

电话:8610-64183688

传真:8610-64182900

邮编:100027

上海

地址:上海市徐家汇天钥桥路30号美罗大厦1801-1804室

Add: 1801-1804, 30 Tian Yao Qiao Road, Shanghai PRC.

电话:8621-64267026

传真:8621-54590907

邮编:200030

深圳

地址:深圳市深南大道6008号深圳特区报业大厦29楼C区

Add: 29C Shenzhen Special Zone Building, No.6008, Shennan

Thoroughfare, Shenzhen PRC.

邮编:518009

电话:86755-3516822

传真:86755-3516848





达科数据通讯 (中国) 有限公司

达科助力金融建设

公司简介

达科数据通讯(中国)有限公司做为达科亚洲集团在中国的独资公司是业界领先的网络系统集成商和电子商务赋能者。达科中国一直致力于为中国的电信运营商,服务提供商和企业客户提供互联网基础设施建设,在线业务实现和增值的网络服务。我们提供端到端的解决方案,全面满足客户对网络和对电子商务的需求。

达科中国是网络系统集成的先锋,自1990年正式成立后,利用在亚洲市场多年积累的工程经验和雄厚的技术储备,在中国的网络建设中表现优异。短短几年间,达科公司承建了十多个省级公共数字数据网(DDN)及多个帧中继/ATM网,并与各大专业银行,政府部门和企事业单位建立了良好的合作关系,特别是在金融业的网络项目建设中,表现突出。

为了更好地服务于中国的用户,达科中国在全国设立了十五个办事处和技术支援中心,并在北京、上海和广州拥有专业培训机构。达科还在国内多个城市设立了维修站、备件库以及完善的服务跟踪系统。更重要的我们有超过百分之八十的工程师是专业服务和咨询顾问。我们提供全方位的网络管理服务,咨询,安全服务和7天×24小时的不间断网络技术支持服务。

公司网站：www.Datacraft-Asia.com

成功来自于技术支持服务,我们了解和掌握核心技术并能用它给您带来帮助。





UPTIME 维护方案

UPTIME 意为网络及系统的正常运行,反之,则为 Downtime (故障时间)。达科公司以 UPTIME 为全系列维护服务的品名,就是希望通过我们优秀的服务,让客户在网络系统一年 365 天,每天 24 小时都能正常运行。

现场技术支持

达科公司为了保证对客户能有一个高水平的服务质量,使客户网络中发生的故障和出现的问题能在最短时间及采用最有效率的手段解决,在达科全亚洲使用了一套 Clarify 系统,在达科亚洲任何办事处,皆能 VPN 连接到总部,有专业的部门:“StarTRAC”负责观察全系统中的每一个 Case (个案)并协调技术资源帮助排除故障。当客户网络出现故障时,报障给当地达科办事处,达科各地工作人员将在 Clarify 系统上开一个 Case。记录故障的详细资料,每个 Case 会迅速指派到一个或一组具体的工程师,Clarify 系统将根据与客户的合约,Case 的状态,优先级,迅速安排与客户联系并采取相应措施。各步骤被要求在 Clarify 上做相应的更新,并把每一步都知会合约客户。

达科公司将会时刻跟踪观察每个 Case 的状态和已采取的步骤,提供有力的技术后盾以确保对每个 Case 的支持。当故障排除并由客户认为该 Case 已经解决时才能关闭一个 Case。现场支援分为 5 天 × 8 小时及 7 天 × 24 小时两种,亦可根据客户需要的时间,量体裁衣。StarTRAC 技术支援中心。

备件支援

客户可以选择达科公司的直接备件支援,或以下的备件续保服务。

因特网广泛应用于您的生活和工作的今天,当您在为您的人身和财产购买各种保险时,是否考虑过您负责维护的网络系统亦需要同样的完善的保险服务?

达科数据通讯(中国)有限公司现向您诚意推荐 2001 年 Cisco 产品年度备件续保服务,我们的服务享有以下几个优势:

- 达科公司是美国 Cisco 公司授权在中国区内首家金牌代理,也是 Cisco 在亚太地区的区域性金牌合作伙伴。在 Cisco 产品方面拥有强大的专业技术服务队伍,在销售和售后服务等方面得到 Cisco 公司的强力支持。
- 达科公司的备件续保服务充分考虑到用户的需求,使用户暂时无需立即为超过保修期限的网络设备另外购置相同功能的更换设备,由此延长了网络设备的使用寿命,大大减少了申请购买新设备的费用。
- 达科公司向我们的用户推出用于购买超过保修期限的网络设备的年度备件续保服务所需费用大概仅相当于网络设备原购置成本的 1/10 以下的优惠;而且面对用户日益增长的需求,我们还推出了许多新的增值服务,有助于您更有效地降低投资成本。



Datacraft (China) Ltd.

- 达科公司的 Cisco 年度备件续保服务操作简单、快捷，用户在发现备件出现故障时，只需以电话或传真的方式向达科公司申报坏件的序列号，达科即时向 Cisco 公司申报，Cisco 公司将在第二个工作日内将更换件寄出给达科公司指定办事处；达科公司在收到 Cisco 公司的更换件后，将当天寄出给用户。
- 由于达科公司所推出的 Cisco 年度备件续保服务属于维护性费用，该笔费用不同于设备集中采购而使用固定资产经费，便利了您的费用申请程序。

达科期待着向您再次提供最周到、最快捷、质量最好的服务。

金融业的安全解决方案

达科公司为银行网络的信息与数据安全提供可扩展的、端到端的安全解决方案。安全方案可包括任意的安全设计，从基本的防火墙直到完整的 PKI 基础设施，这视乎银行对安全的需求级别而定。

网络互连与链路加密

提供安全的硬件平台，安全的操作系统平台，安全的网络设备，以及安全的网络链路连接。

访问控制，防火墙与 VPN

通过信息包的全状态检测与过滤来实现不同网络之间信息/数据访问的控制。通过网络层的 VPN 加密透明地实现银行各种应用或服务在非安全网络上的安全传输。

内容安全

过滤来自外部的病毒，恶意的 Java/ActiveX 小程序，不合意的 Web 站点内容，以及垃圾邮件等。

入侵检测

监控系统事件和传输的网络数据，并对可疑的行为进行自动监测和安全响应，从而最大程度地降低安全风险，保护银行网络和系统的安全。

漏洞扫描

利用成熟的安全评估工具对银行网络可能存在的漏洞和风险做出高级评估，这种评估还给出全面而详细的报告，从一般的趋势分析，到最大程度降低安全风险所应采取的具体步骤。

认证与授权

监控关键的，敏感的银行网络资源并保证该资源只让有相应授权的用户访问。





事件分析与报告

提供多种网络管理，安全分析和计费工具，这些工具用简明，易懂的报告形式凸现重要的数据和相互关系，籍次您能得出银行网络正常利用和滥用的全貌，并相应地进行决策。

高可用性

银行机构VPN或防火墙网关哪怕片刻的失效也会造成大额交易的中断，从而引起收入减少，客户不满和生产率下降等不良后果。高可用性（HA）解决了持续的安全连接问题。

公钥基础设施

PKI 技术为互连网上的电子商务交易提供了高度扩展，高度灵活，可信的基础设施。基于国际安全标准的PKI方案可轻易地整合到您的现有系统中，并能让软件开发人员为关键的事务应用打造强有力的安全特性。

与分销商的合作

为了加强同Cisco分销商的合作，充分利用达科公司的服务资源优势，向分销商提供从备件到技术相结合的软硬件支持，使分销商能够提供给最终用户必要的支持服务。作为Cisco服务合作伙伴，特别是金融行业的主要合作伙伴，达科公司获得授权转售SMARTnet™快速维护服务。如果分销商加盟到达科的服务网络中，就可得到以下技术支持：

- 向分销商提供 Cisco 在线连接 CCO 服务，以便分销商可以及时获得Cisco公司产品发展状况、本身产品定单运作状况等信息。
- 分销商可以通过 CCO 实现操作系统远程下载，以帮助最终用户完成 Cisco 公司产品的操作系统维护版升级。
- 向分销商提供 7 天 × 24 小时热线技术支持。
- 分销商可获得达科公司的快速备件支持（第二个工作日备件发货的服务）。
- 将 SMARTnet 快速维护服务（由 Cisco 公司直接提供）以服务合同的方式销售给最终用户。

联系方式

达科北京	8610-65882123-26	联系人：陈莹
达科广州	8620-38770770 (11 线)	联系人：马艳 / 符夏漫
达科上海	8621-32220640	联系人：王璐璐
达科成都	8628-6198316	联系人：涂静

无限商机在服务，达科公司诚邀各分销商加盟到我们的服务网络中来。开创共赢的新天地。

咨询热线：8620-38770770 / 13609721108 卫强
或请致电各地销售人员 / 客户服务经理



启迪（中国）咨询培训有限公司

Global Knowledge™

启迪培训方案 远近皆宜

随著信息科技发达，企业客户的培训需求日趋复杂。启迪（中国）咨询培训向以提供优质 IT 培训为已任，遂陆逐推出多项培训方案，以应所需。

公司简介

启迪（中国）咨询培训有限公司，简称启迪，是 Global Knowledge 在中国的分部，是中国第一间以 IT 培训服务作为主要业务的公司，于一九九六年初成立，投资超过 300 万美元。在北京、上海、广州、成都、香港和其他 10 个主要城市设有培训中心，以全面的内容、独特的课程设计、雄厚的师资及完善的售后服务深得各界企业的认可及信任，成为中国境内最全面最具实力的 IT 培训公司。每年培训学生人数超过一万人。

总部设于美国北卡罗来纳州的 Global Knowledge 是资讯科技培训业内最大的一个独立集成商，在全球拥有逾一千九百名员工，为客户提供全面的培训方案，这包括评估、课程设计、执行以及管理。

远程教育的培训方案与技术

作为全球最大的独立培训公司，除了传统的课堂教学，启迪更在新千年里利用其全球资源及独特的培训方式为用户提供最高效，最经济的远程教育培训方案。

远程自学系统的产品特性

- 与真实课堂教授同样的内容，学生可自行选择所需要的学习内容。
- Video 选项聆听专家的更详细指导，由讲师声音引导的课程内容概要。
- 利用多媒体实现的 Flash 增强课程内容的理解。
- 可选择的通过网络连接或 CD-ROM 浏览。
- 由指导传统课堂教学的资深讲师讲解课程内容。
- 可配合远程实验室实现动手操作。

远程自学系统的学生界面

远程自学系统可运行在用户本地的 PC 上，利用和课堂授课同样的内容，可完整学习整个培训课程，也可挑选所需的章节，无论何时何地均可学习所需要的培训内容。

Global Knowledge The Education Integration Company



本次中国银行专班的启迪讲师之一：
朱益铭先生 CCIE 6524

交互式远程教育

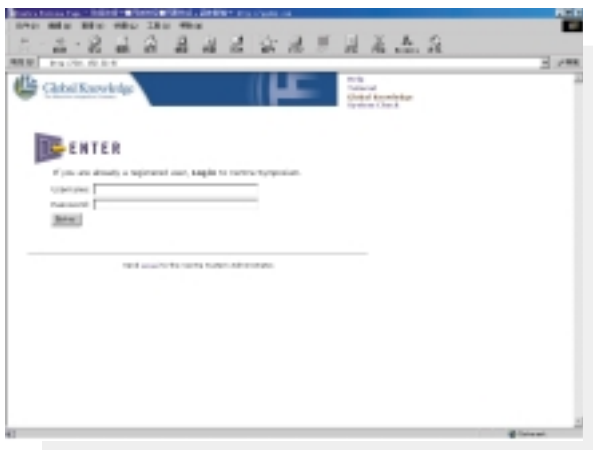
虚拟课堂教育的产品特性

虚拟课堂教育 (Virtual Classroom Learning, 简称 VCL) 是一项同步的, 由讲师授课, 基于互联网系统的远程教育模式。它有别于一般的远程教育自学系统, 导师和学生可以在世界各地通过 VOIP 技术, 进行实时的交流, 获取在传统课堂教育中能获得的必要资源, 包括有关的课程教材。

仅仅使用一个麦克风和耳机, 您就可以参加启迪 (中国) 咨询培训有限公司的远程教育—虚拟课堂培训。通过学生界面中的各类按钮, 您可以倾听老师的讲解, 举手提问, 与同学讨论, 观看黑板上演示的授课内容, 课程内容覆盖 IT 培训内容, 教师在远端登录并采用实时授课及交互式技术, 利用对话及相关图表, 在每天每个固定时段进行授课并回答学生的各类问题, 学生亦可在课后重放课间的内容以学习到任何在课中所遗漏的部分。

2000年, Global Knowledge 更被思科系统授予全球首家且唯一一家 e-Learning 内容供应商并加入思科系统的内容联盟计划 (Content Alliance Program), Global Knowledge 是思科授权培训伙伴中的最主要的一家培训供应商, 也是思科授权培训伙伴中唯一一家能提供完整的 e-Learning 课程, 包括自学教程及有讲师授课的 e-Learning 课程, 为学员提供所需要的网络基础知识及思科系统网络知识。

产品特性	用户得益
实时讲师授课	学生可立即提问并得到解答
同步技术	减少声音的延迟
自由性	无需占用整天的时间
节省费用	无需支付传统培训中的旅行及食宿支出
暂停功能	学生可暂时离开并随时返回培训时段
Web Safari 功能	讲师可引导学生浏览相关网页
记录及回放功能	可回放在授课中错过的或复习需加强的部分
互联网传输	抵御限制将不再是培训的阻碍





Global Knowledge™

Global Knowledge The Education
Integration Company

虚拟课堂教育 — 客户所需硬件配置

设备	最低配置
操作系统	Win 95,98,2000,NT4.0
CPU	Pentium 133
内存	64M 内存
声卡	16 位声卡
显卡	800 x 600, 256 色
耳机 / 麦克风	耳机及话筒
浏览器	I.E. 3.02+ 或 Netscape 3.01+
网络连接速度	28.8kbps 网络连接速度

虚拟课堂教育之远程实验室

使用远程登录不会使您的客户错过任何实验的机会，启迪的 D-lab (远程实验室) 将提供相关技术的真实环境。启迪将设定有关实验环境供客户选择，亦可由客户提供网络拓扑图由启迪的工作人员为客户构建实验环境以配合您特殊的需求。相对于传统的实验环境以配合您的特殊需求。相对于传统的实验环境，启迪提供的 D-lab (远程实验室) 将替您节省更多的时间和金钱，帮助您获取在实验室中获得的同样的技巧及知识。

启迪 COL 远程集成平台

启迪 COL 远程集成平台是基于网络的能力管理及培训管理的远程教育环境，专为帮助现代企业以集成工作与学习以提高其商业性能。COL 远程集成平台利用了独特的集中在员工表现的能力测试方法。系统识别必须的能力，实现特殊的培训方案以填补个人的能力缺陷。这类方法集中在能真正提升公司目标的各方面工作，帮助公司获取更快，更大的培训回报。同时，这一产品也体现了其多语言特性，它提供反应客户需求的工作内容及相关能力需要，基于网络的需求分析和学习环境，在线和课堂的培训管理功能及可选的自学教材，教材中也包括热门的 PC Office 内容及广泛的商业技巧课程。

自学教材



Global Knowledge The Education Integration Company

成功个案

启迪为银行系统提供思科培训

作为中国境内最有实力的思科培训伙伴,启迪于2001年10月底至2001年3月为中国银行全国各级技术人员提供了大规模的思科培训:

2000年10月,启迪在广西南宁为中国银行来自各省市的技术人员80人提供了为期10天的思科专班培训,培训内容涵盖思科标准课程中ICND, BSCN, CIT, CEMS及BCMSN的各类知识,为中国银行各地的工程技术人员提供了全面的由基础思科路由,交换知识到专门的网络管理,网络故障排除等高端的技术指导。此次课程由启迪资深的讲师授课,课后学生递交的反馈表反应出本次课程十分成功,近80%的学生反映课程中教授的知识将会给他们今后的工作带来极大的帮助。

由于一期培训的成功举办,2001年3月,启迪又在北京,联合北京银西公司为中国银行全国30个省市的科技处处长和信息处主任开办为期4天思科课程专班,此次课程针对特殊的学员教授了网络排障的相关技术和大型网络规划的方案设计,参加此次课程的30位学员均对此次课程表示出很高的满意度。



联络方式

Beijing 北京

中国北京朝阳区霄云路26号鹏润大厦A307室

电话: 8610 - 84584390, 84584392

传真: 8610 - 84584398

Shanghai 上海

中国上海肇嘉浜路798号坤阳国际商务广场904-905室

电话: 8621 - 64737068

传真: 8621 - 64737058

Guangzhou 广州

中国广州沿江中路298号广信江湾新城C座1704-1705室

电话: 8620 - 83812382

传真: 8620 - 83814286

Chengdu 成都

中国成都新华大道文武路42号新时代广场10层H1

电话: 8628 - 2981448

传真: 8628 - 6511725

查询请电全国免费热线 800 - 820 - 1068

或上我们的网址: www.globalknowledge.com.cn



浙江大学快威科技有限公司

金融业可持续发展的核心动力

——快威 E-Learning 解决方案

前言

21世纪是知识经济时代,提高员工业务素质成为金融行业提高竞争力不可或缺的必要条件。快威E-Learning解决方案是一系列创新的服务和技术的结合,是面向组织设计的一套网上交流、教育、培训、学习的系统,基于最新互联网技术、VoIP技术和多媒体技术,并可集成多种多媒体平台,为交流、教育、培训和学习提供一种新的系统方法,使组织能快速和经济地适应员工业务素质和技能更新的要求。

快威综述

浙江大学快威科技有限公司是以行业应用软件开发和计算机信息系统集成为主要业务构架的高新技术企业,于1992年10月创建,目前拥有本科以上学历专业技术人员和硕士、博士一百余人,年产值达5亿元,主要业务涉及电信、电力、政府、媒体、金融、交通等行业。作为计算机信息系统集成商,公司有雄厚的技术力量,不仅自己拥有众多的Cisco、IBM、

LOTUS、ORACLE等公司认证工程师和销售、技术支持人员(特别是拥有四名全球最高认证级别的CCIE工程师和数十名具有CCNP、CCDA、CCDP认证资格的工程师,是Cisco认可的客户满意度最高的合作伙伴之一);在软件开发上充分依托浙大强有力的技术背景,形成多支行业应用开发队伍,取得了多项自主知识产权的软件产品。

截止2000年底,快威科技已在全国范围内成功完成了数百项大中型软件开发和系统集成项目,积累了十分丰富的项目操作和管理经验,建立起一套较为完善先进的流程管理、考核管理和质量保证体系。目前公司正组织各方力量进行ISO9000系列国际质量体系的认证。

在服务体系上,快威组建了设施完善的客户服务中心,并向市场推出了“快威网络快车”,承诺为用户提供7天×24小时的网络技术支持专业服务,努力建立优质的快威服务品牌。



Qware E-Learning Solution

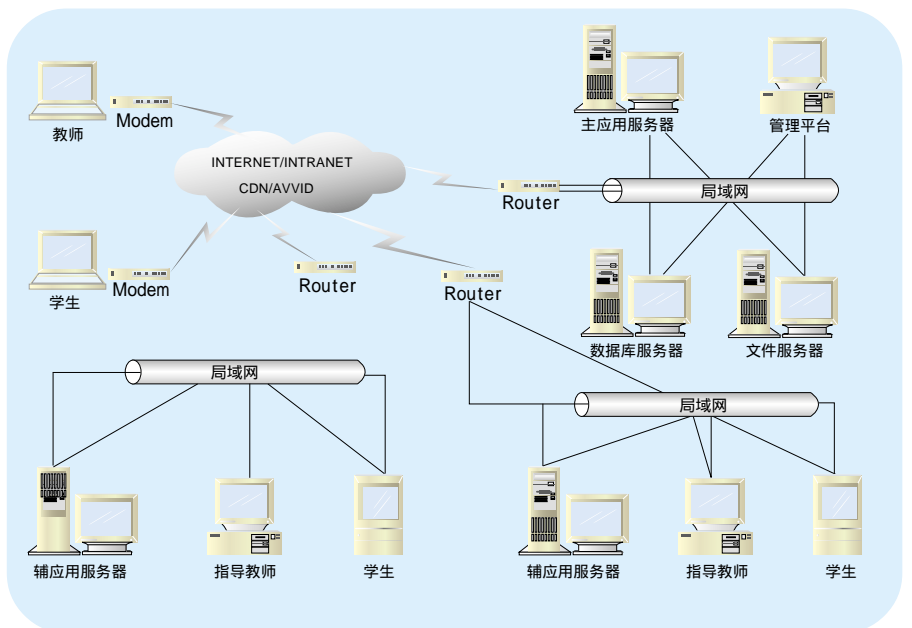


国际合作是快威走向国际市场战略中的重要一步。公司不断调整自身管理体制结构,利用自身人才、技术和本地化优势与众多世界领先的硬软件厂商开展了广泛而密切的技术合作与技术交流,并成为 Cisco 公司合作伙伴和 E-Learning 解决方案合作伙伴;成为 IBM 公司系统集成合作伙伴、ISV(独立软件开发商)和最佳地区合作伙伴等。

历年的努力,取得了丰硕的成果,快威科技先后获得了国家级、省部级各类资质和奖项多项。2000 年以来更是蒸蒸日上:取得国家信息产业部计算机信息系统集成二级资质、成为 Cisco 公司中国区第六家金牌合作伙伴,2001 年初被评为浙江省十大软件企业之一。1999 年,快威科技作为浙大海纳的骨干企业在深交所上市,2001 年作为浙大网新的骨干主体在上交所借壳上市。目前公司注册资金已达一亿元,是浙江省和华东地区规模最大的 IT 企业之一,“快威科技”成为浙江乃至全国 IT 行业的著名品牌。

面对新世纪,公司提出了“网络就是企业”的愿景,确立了网络与电子商务的发展战略:围绕新一代的系统集成解决方案,以电信、电力和电子商务为主导行业,立足浙江,发展华东,建立全国销售渠道和服务平台,使快威成为全国一流的计算机信息系统集成商。在北京、上海、广州、香港、深圳、重庆、成都、武汉和杭州,浙江大学快威科技有限公司的全国销售网络和服务平台

已经搭建起来,并逐步建立基于互联网的电子邮件系统、知识管理系统、运作管理系统和客户服务系统,以提高整个系统的运作与管理水平。未来,快威科技将与全国的用户一起为实现“网络就是企业”的梦想而努力!浙江大学快威科技有限公司把服务、技术、专业知识和经过实践检验的经验结合在一起,来提供完善的 E-Learning 解决方案,有助于您从中获得众多收益。



总体结构示意图

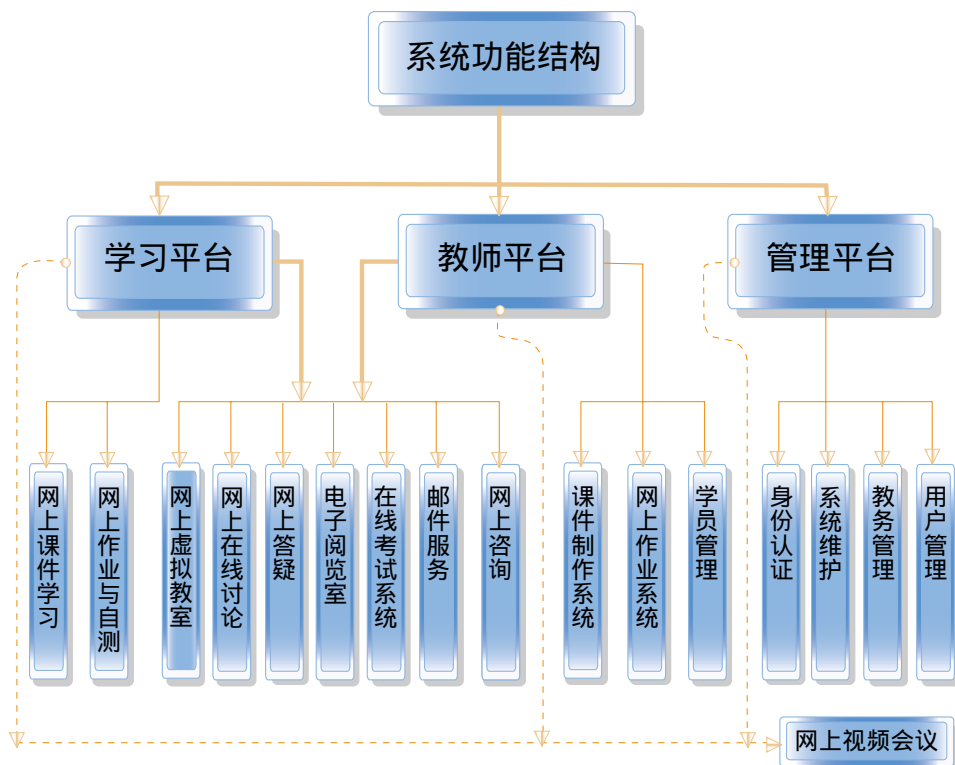


Qware E-Learning Solution

E-Learning 解决方案系统架构

快威E-Learning 解决方案体系结构采用浏览器/服务器(B/S)网络计算模式的三层体系结构,即包括数据库系统、应用服务器与Web服务器、客户浏览器三部分。系统包括DBMS、Application Server、Conference Server、WebClient、Relay Station、SoftClient 等模块。用户只要能接入到网络(Internet/Intranet/WAN),就能进行教学内容管理、教学活动管理、学习评估,同时实现网上实时的语音、图像、视频、页面资料等多媒体信息的双向交流。它不仅使网上教学形式更生动、形象,使远程交流更便捷,而且也不受地域、时间的限制。

网络平台采用Cisco的AVVID体系结构,结合CDN技术与IP/TV等产品,大大提高多媒体实时教学、VOD等教学手段的性能与效率。Web服务器、数据库服务器等可采用一般的PC服务器,考虑到性能和稳定等因素,可采用群集等技术。



软件功能结构图

Qware E-Learning Solution

特点与优势

快威 E-Learning 解决方案拥有先进的系统结构和合理的功能划分,为不同角色设置了相应的系统功能,个性化设置为学习与管理提供了方便;

快威 E-Learning 解决方案支持各种学习资源,设计上遵循面向对象的思想采用 Java 语言开发,采用开放性的模块设计,支持跨平台处理,支持现有的操作系统平台;

■ 简易的课程制作工具

可以制作符合国家标准的多媒体课程和测试练习题

■ 强大的管理系统

安全和用户认证保证

定制的用户界面和管理权限

课程入库的审核

课程的分配和申请

学员学习状态报告

各种学习统计功能

■ 在线测试

学员可以了解自己的学习情况作为课程、培训评估的重要部分

■ 极富吸引力的多媒体课程使学习更有效

个性化的学习工具和网络化学习社区相结合的学习环境提供学员虚拟教室、在线词典、留言板等学习工具,充分发挥网络学习的长处

■ 符合专业标准

Qware E-learning 完全符合国家教育部 2001 年 4 月 26 日发布的《现代远程教育技术规范》,同时快威公司也是 Cisco 公司的首批提供 E-learning 解决方案的合作伙伴。



联系方式

地址:浙江省杭州市西溪路 516 号

浙江大学快威科技有限公司市场总部

电话:86571-87983888-169

传真:86571-87987135

邮编:310013

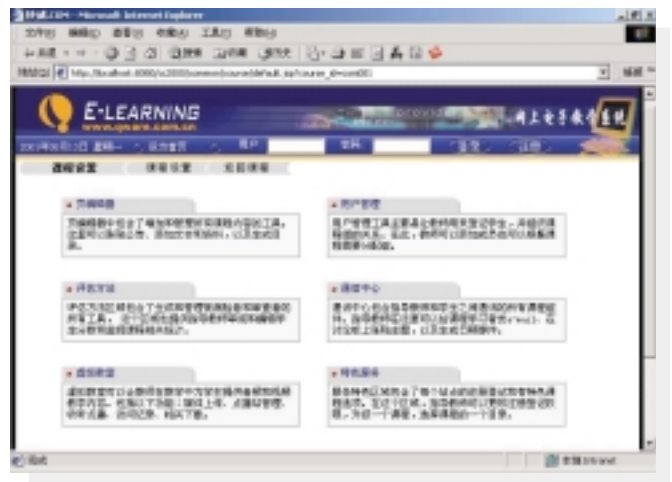
服务热线:86571 85122933

电邮:marketing@qware.com.cn

网址:www.qware.com.cn

快威 E-Learning 解决方案浙江大学快威科技有限公司

电话:86571-87983888



超越自我 追求卓越

—— 中国民生银行大集中综合业务系统正式投入使用

背景

面对汹涌而来的互联网大潮，民生银行的决策层敏锐地意识到，入世后的中国金融行业面临国际同行带来的激烈竞争，要想使民生银行迅速发展壮大必须依靠科技、依靠网络，改变现有的业务分布式处理模式，使自身的管理能力和业务处理能力得到跨越式提升，强化企业核心竞争力。

基于以上想法，民生银行采取了果断行动，以最快的速度在全行范围进行业务处理系统大集中建设，将分散于各行和直属支行的柜面业务系统集中到总行的数据中心，重新规范业务流程，建立高速统一的信息平台，以科技带动经营模式的转变。

选择“三网合一” 选择成功

大集中业务综合处理系统是一项相当庞大的工程，涉及分散在全国各地的分行和直属支行。为保证该系统性能的先进性、稳定性和良好的可扩展性，民生银行领导层经过反复权衡和广泛论证，最终决定采用 Cisco 公司基于 IP 技术的“三网合一”架构。

民生银行利用 Cisco 基于 IP 技术的“三网合一”架构，将原本单一的连通网络改造成为全国性统一网络，网络首期实现了数据、语音的相互融合，同时，为今后的视频会议、



中国民生银行计划财务部总经理 张月波先生

客户服务中心、Web 协同服务、电子学习等众多功能提供了可扩展的平台。大集中系统后台在保证原有业务处理（存款、贷款、信用卡、外汇、进出口业务、中间业务等）的同时，还实现了客户信息管理、风险管理、成本与效益分析等诸多新功能，完全克服了地域间的差异，真正做到了“以客户为中心”，可以根据客户的个性化需求，有针对性地开展特色服务。

大集中综合业务系统投入使用后，不仅克服了分散系统信息零散、交叉和重复的弊端，而且更为重要的是为客户信息资源进行分析处理提供了完整的依据和方便的条件。该系统还具有良好的可扩展性、可升级性，并且维护相对简单，从而节约成本，同时将使各级分行的技术人员的精力转移到新产品的开发、地方特色业务的创新上来。所有这些，都为银行今后的快速发展和新业务品种的推出，奠定了坚实的基础。



我们
就在这里



→ 思科呼叫中心解决方案 (IPCC) 让天涯近在咫尺



他正在享受银行服务，也可能正在忍受呼叫中心的折磨，关键是联系管理是否出色。

作为联系管理的领先技术提供商，思科为您提供融合语音与数据，突破空间和媒介限制的新一代呼叫中心解决方案。随时随地为客户提供服务，实现客户关系管理，迅速提升客户满意度，令您获取更高客户价值。面对散布各地的呼叫中心，您是否对其运作了然于胸？IPCC是解决您客户服务系统管理的集中性与资源的分布性的最佳方案。IPCC基于IP技术，可架构于现有网络之上，令您以更低的投入，创造更大商业价值。作为全球领先的联网设备和解决方案提供商，思科系统公司被称为网络的奠基者，推动网络无限延伸，为人类提供实践梦想的舞台。

请登录 www.cisco.com/cn 或拨打服务热线 95-000-272/010-65065855

思科在你身边 世界由此改变





思科系统(中国)网络技术有限公司

北京

北京市南礼士路 66 号
建威大厦 18 ~ 19 层
邮政编码 : 100045
电话 : (8610)68023355
传真 : (8610)68038348

上海

上海市淮海中路 222 号
力宝广场 32 ~ 33 层
邮政编码 : 200021
电话 : (8621)53966161
传真 : (8621)53966750

广州

广州市天河北路 233 号
中信广场 43 楼
邮政编码 : 510620
电话 : (8620)38770000
传真 : (8620)38770077

成都

成都市顺城大街 308 号
冠城广场 23 层
邮政编码 : 610017
电话 : (8628)6528888
传真 : (8628)6528999