

飛翼科技 銀行分行 業務自動化解決方案

創新的服務方式 * 完美的客戶體驗 * 營運成本的降低

飛翼科技利用思科統一通信平臺，7970 系列 IP 電話及飛翼科技專利的多媒體互動平臺(IVDR)，開發銀行業務自動化的創新解決方案。藉由同時開啓 IP 電話的語音及資料通信管道，提供多媒體與多管道服務，無論對自助式服務或協助式服務，皆可大幅提升客戶體驗與服務品質，並降低營運成本。在銀行分行應用方面，可取代分行現有之 Web ATM 及傳統熱線電話，並將 ATM 上一部份非提款交易移轉到此多媒體熱線終端，以減少櫃檯及 ATM 之排隊等待時間並降低服務成本。此系統並可結合銀行現有之網路銀行及客服中心之基礎設施，以最經濟的投資開創新的服務風格與管道，進而達成快速的投資回報。

解決方案的效益

- ✧ 整合現有Web櫃員機及銀行熱線的功能于單一IP多媒體電話上，提供低成本高品質的服務新管道
- ✧ 整合資料及語音的簡易且具親和力的自助化服務方式，可提升客戶體驗與滿意度
- ✧ 客戶可隨時與銀行後臺服務人員做即時的語音和資料互動式溝通，提升了溝通效率與服務質量
- ✧ 以ATM 10%的費用設立更多的服務分行，可減少客戶等待的時間，提高服務的品質
- ✧ 運用自動化服務降低運營費用及資本支出
- ✧ 可在同一個平臺上可擴充理財服務與交叉銷售其他金融產品，增加銀行業務收入
- ✧ IP電話閒置時，可以推播銀行業務介紹，成為業務推廣的新亮點

建議部署地點：銀行分行大廳、自助銀行分行

應用服務內容

- ✧ 帳戶管理：帳戶餘額、轉帳、今日明細、歷史明細
- ✧ 付款業務：水費、電費、電話費、煤氣費、保險、付款帳戶管理
- ✧ 理財顧問交互熱線
- ✧ 金融資訊：利率、外匯、基金、股票、債券、保險、黃金、銀行業務介紹
- ✧ 為代銷的其他金融產品，例如基金及保險，提供一個熱線平臺，可直接連接至其呼叫客服中心，讓客戶與其產品專家直接與其溝通以減少銀行客服的成本並賺取代銷利潤
- ✧ 與銀行發行之信用卡緊密結合，結合其他產業之產品銷售，例如機票、旅遊套票 …等

服務介面

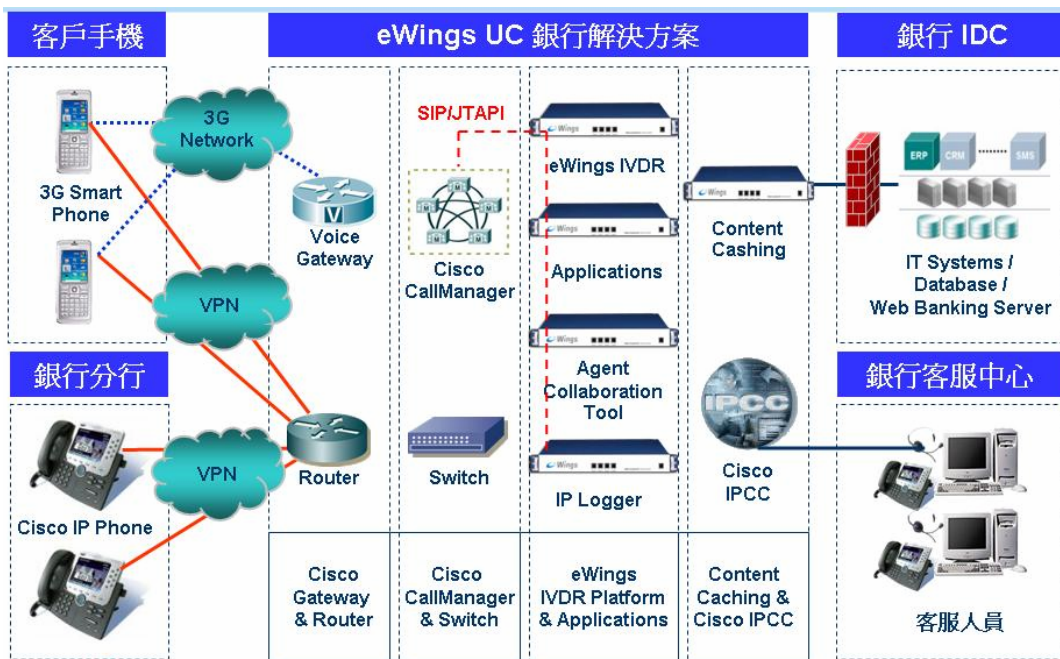


	多媒體熱線終端	Kiosk + 類比電話
總持有成本	低	高
佔用空間	小	大
網路架構	所有功能整合在單一IP網路上	Kiosk與類比電話各自歸屬不同網路
使用者介面	Data/Voice Interaction介面	Data/Audio分離介面
Call Center	容易與呼叫中心整合	僅部份功能與呼叫中心整合
穩定性	系統自動設定隨插即用穩定性高	PC架構穩定性低管理成本高
安全性	VPN提供封閉的網路環境	類比電話網路安全性低

飛翼多媒體熱線終端的特色

- ◇ 新式且安全的服務銷售終端，部署快速且維運容易
~可視為集合Web ATM、IP POS、互動多媒體機、電話銀行於一體的終端
- ◇ 可充分利用現有的網上銀行和聯絡中心的基礎設施，部署方便，維護成本低
- ◇ 依據業務需求與目標，銀行可提供量身定制的服務專案，提供業務自動化，節省營運成本
- ◇ VPN/SRTP與思科網路安全技術，所有終端位於Intranet，形成封閉安全的交易環境
- ◇ XML與IVR的資料語音整合介面提供友善且高率的使用體驗，提升服務品質，創造更多收益
- ◇ 基於客戶互動網路CIN架構，語音溝通與資料協同作業，任何時刻都可與後臺人員聯繫
- ◇ 新世代IP架構，可集中建置管理，提供多點服務，整體持有成本低且穩定性高
- ◇ 一元化的Web管理介面及資料庫，容易操作管理

系統架構



關於飛翼科技 www.ewingstech.com

- ◇ 1999年11月成立於美國德州達拉斯，實收資本額為一千三百萬美金
- ◇ 於臺北、上海及北京設有子公司
- ◇ 專精於Cisco UC及3G電話整合平臺及其相關應用程式開發
- ◇ Cisco Technology Developer Partner (CTDP), Forum Nokia Pro Partner
- ◇ 連絡人：徐克宇 0938 089089

公司地址：台北市瑞光路 513 巷 32 號 8 樓 電話：02 27973088

飛翼科技 eWings Technologies, Inc. www.ewingstech.com 上海*北京*臺北*達拉斯