

飛翼科技 銀行企業客戶 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。

在銀行企業理財服務方面，可以此多媒體熱線終端提供安全、即時及有效率的業務自動化服務，並利用差異化的服務創造銀行競爭優勢，以提升客戶服務品質，忠誠度及銀行業務收入。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

- ◇ 將銀行的企業客戶服務延伸至企業客戶的辦公室中，提供更加方便快捷的服務。
- ◇ 提供企業客戶帳戶、現金管理、應收應付管理、工資獎金發放等等。提供企業客戶諮詢熱線，除提高服務水準，由於有顧問專員的協助，將可提高銷售份額，增加業務營收。
- ◇ 熱線功能提供企業客戶與銀行對公業務專員方便的做語音和資料互動式的溝通，在語音通話的同時，業務專員可以推送相關資料到企業客戶辦公室的IP電話顯示幕上，有聲有色的做直接的交流。
- ◇ 銀行可以第一時間將最新的理財產品資訊或服務政策發送到企業客戶的IP電話顯示幕上。使企業客戶第一時間得到銀行的財務諮詢服務。
- ◇ 以差異化服務提供備感尊貴的個性化服務，創造競爭優勢同時提高銀行形象與客戶忠誠度
- ◇ 針對企業客戶的需求特點量身定制的直觀的服務介面。藉由資料語音整合的使用方式，提升服務品質，增加客戶忠誠度及業務量，同時提高銀行形象，創造服務差異化與競爭優勢。
- ◇ 專屬專用的終端，免除了客戶對網上交易安全性的疑慮。封閉的終端且自動調適上線運作的特性，有別於PC或POS機有死機或遭入侵的機會，彌補了POS機只能做轉帳沒有查詢功能的弱點，客戶的每一筆交易，都能即時的從IP話機顯示幕上看到資料結果。

建議部署地點

- ◇ 企業客戶財務經理或出納辦公室以及員工休息區



應用服務內容

- ◇ 帳戶管理：帳戶餘額、今日明細、歷史明細
- ◇ 轉帳：人民幣轉帳、外匯轉帳、銀證轉帳、還貸
- ◇ 付款業務：水費、電費、電話費、報刊雜誌、保險、付款帳戶管理
- ◇ 現金管理：定期存款、基金業務、國債買賣、票券買賣
- ◇ 外匯交易：外匯查詢、外匯轉帳
- ◇ 訊息提醒：繳息繳款通知、通知存款、餘額超限通知、帳戶餘額明細對帳單
- ◇ 貸款業務：貸款申請、信用額度、額度提取、線上還貸
- ◇ 金融資訊：利率、外匯、基金、股票、債券、保險、黃金、銀行業務介紹
- ◇ 預約服務：現金預約、收款預約、付款預約、預約銀行上門對帳服務
- ◇ 生活資訊：美食、票務、航班、購物 …等服務

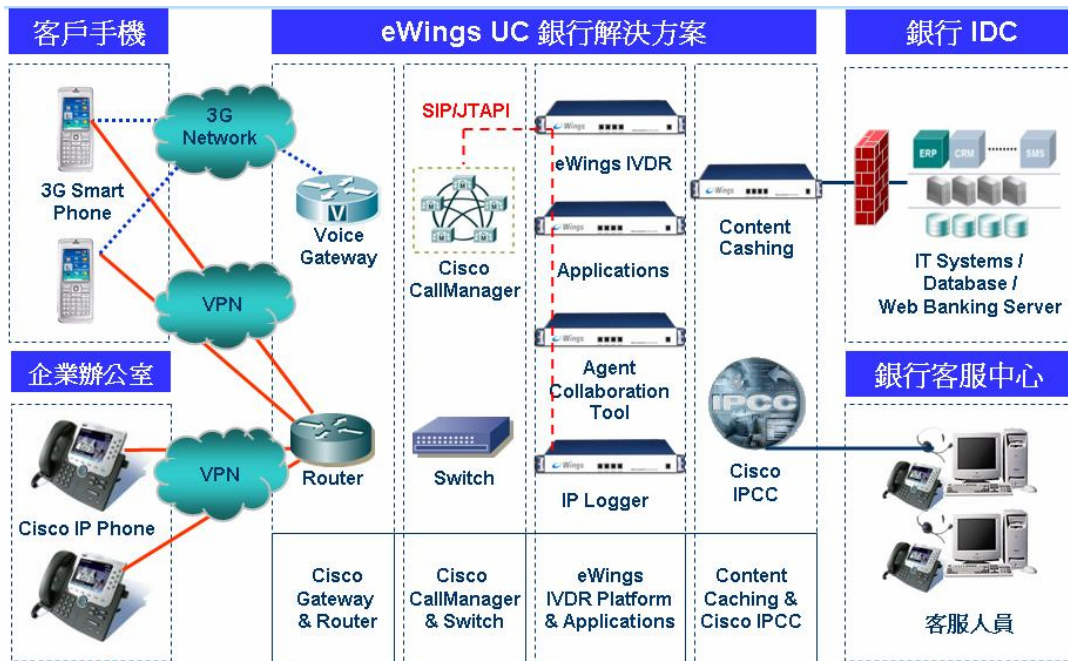
服務介面



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.ewingtech.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.ewingtech.com 上海*北京*臺北*達拉斯