

飛翼科技 銀行 VIP 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

有鑒於銀行目前 VIP 客戶所享受服務與普通客戶的區別不大，除了專櫃專窗服務以外，既有的網上銀行及自動櫃員機並不能提供量身定制的服務。如何全面提升 VIP 服務品質，建立差異化的尊榮服務，提高客戶滿意度與忠誠度，進而增加銀行收益，已成銀行服務的重要指標。

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。在銀行貴賓理財服務方面，可以此多媒體熱線終端提供安全、即時、友善、隱密及內容豐富的貴賓服務，並利用差異化的服務創造銀行競爭優勢，從而提升客戶忠誠度與銀行營收。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

- ◇ 以差異化服務創造競爭優勢同時提升銀行形象與客戶忠誠度
- ◇ 將銀行的財富管理及其它多元化增值服務延伸至VIP客戶家中，讓VIP客戶備感尊榮
- ◇ 提供VIP客戶帳戶、現金管理、線上交易及諮詢熱線，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VIP客戶與理財顧問做即時的語音和資料互動式溝通，在語音通話的同時，理財顧問可以推送相關資料到VIP客戶家裏的IP電話顯示幕上，提升了溝通效率與服務質量
- ◇ 銀行可隨時將最新的理財產品資訊與貼心關懷問候發送到VIP客戶家裏的IP電話的顯示幕上。使VIP客戶體驗到有別于普通客戶的尊榮服務
- ◇ 專屬專用的友善IP電話終端，免除了VIP客戶對網上交易安全性的疑慮
- ◇ 透過資料語音整合的使用方式，提升VIP客戶服務品質，也降低了營運成本
- ◇ 同一系統適用於智慧型手機

建議部署地點

- ◇ VIP客戶住宅或辦公室



應用服務內容

- ◇ 帳戶管理：帳戶餘額、今日明細、歷史明細、轉帳
- ◇ 付款業務：水費、電費、電話費、煤氣費、報刊雜誌、保險、付款帳戶管理
- ◇ 投資理財：定期存款、基金業務、債券買賣、外匯、保險
- ◇ 理財顧問溝通熱線
- ◇ 訊息提醒：客戶關懷問候、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
- ◇ 信用卡：帳戶餘額、消費明細
- ◇ 個人貸款：貸款申請、信用餘額、額度提取、線上還貸
- ◇ 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
- ◇ 精緻生活服務：美食觀光、休閒娛樂、叫車訂票、時尚精品、流行趨勢 …等服務

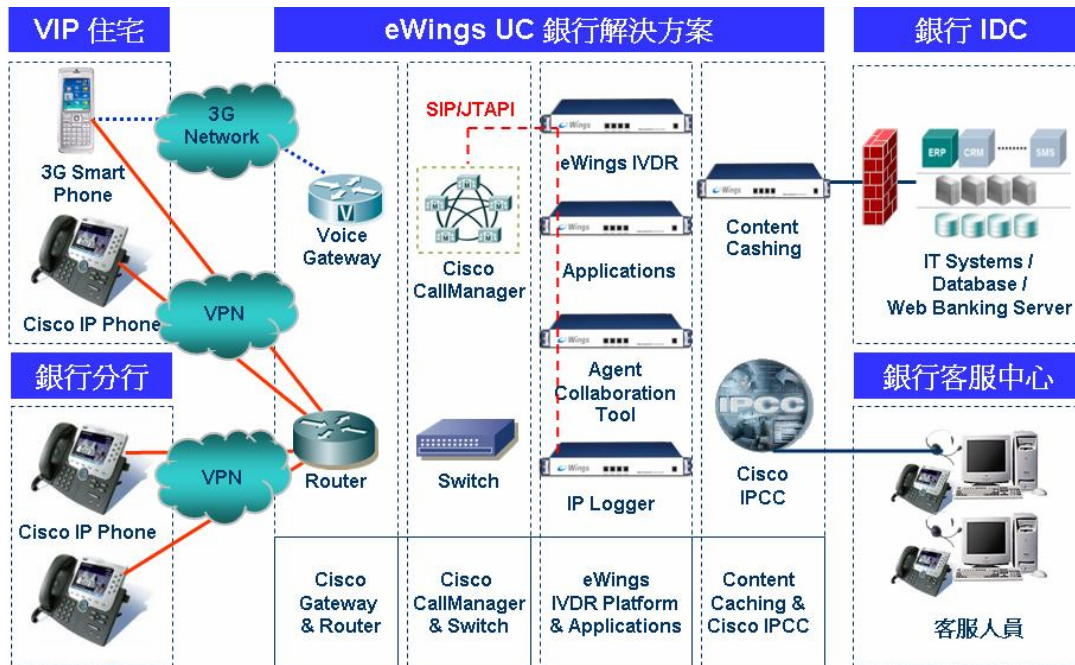
服務介面



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.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