银行呼叫中心解决方案 电话银行解决方案


一、系统特点
1、完整的客户端接入方式
包括电话IVR接入、远程终端接入、人工坐席接入、WEB方式接入等。
2、多样化的业务服务应用
系统作为一个综合应用平台，协调、组织和管理内部的各种服务功能模块，支持各种服务应用。
3、系统业务模块负载平衡
系统中由于客户应用请求的动态变化，使得对应各种后台的业务模块的负载会不平衡， 有些服务模块由于客户请求较多，可能相应的任务比较繁重，系统能根据负载动态的调整该类服务模块的状况。
4、平台化的系统体系结构
系统可以利用图形化业务生成环境生成新的业务。平台化的系统结构以及模块化的业务结构，使得系统能够方便、动态地支持新的业务。
5、 完善的系统管理和服务监控功能
系统平台及所有应用模块均有很强的系统管理和监督功能，具有统一化参数表、运行记录统计表、出错分析、作业流及统计分析和预警等。
二、结构模式
1、交换机　　2、数字中继　　3、IVR　　4、传真　　5、坐席
三、系统功能
2. 1 电信功能
电信功能包括：消息排队机制、自动语音应答、IVR与座席自动互转、座席互接、来电显示、自动电话回呼、人工电话回呼、自动传真回复、无痕监听、拦截来话、强制示闲、话务量统计等
2. 2 帐务服务功能
2.2.1 银行卡服务
银行卡服务包括：查询卡余额、查询当日发生明细、查询近期发生明细、查询授权未达流水、查询卡储蓄帐户余额、计分消费值查询、银行卡口头挂失、修改电话银行中心密码、传真近期发生明细等。
2.2.2 银行卡转帐业务
银行卡转帐业务包括：卡卡转帐、卡转储蓄帐户、卡转定期、卡转零存、卡转定活、卡转通知、卡转活期存折、储蓄帐户转卡、定期部提转卡、定期销户转卡、零存销户转卡、定活销户转卡、通知取款转卡、通知销户转卡、活期存折转卡、质押贷款、查询贷款信息、查询还贷利息、贷款开户、部份还贷、还款销户、国债买卖、国债查询、国债发行、提前兑付、到期兑付
2.2.3 对公业务
对公业务包括：查询帐户余额、查询明细帐、查询历史明细
2. 3 中间业务功能
2.3.1 银证转帐
银证转帐业务包括：证券资金转卡、卡转证券资金、银行卡余额查询、证券资金余额查询、当日交易明细查询、传真当日交易明细
2.3.2外汇宝
外汇宝业务包括：外汇买卖查询单个时实汇率、外汇买卖查询全部时实汇率、外汇买卖查询帐户余额、外汇买卖查询帐户存款明细、外汇买卖外汇即时交易、外汇买卖自助交易检查询密码、外汇买卖传真帐户明细、外汇买卖合并交易、外汇买卖转期交易、外汇买卖挂盘交易、外汇买卖撤消交易、外汇买卖查询挂盘、外汇买卖双向挂盘
2.3.3 代理业务
代理业务包括：查缴市话费、查缴移动手机费、查缴水费、查缴电费、查缴寻呼费、查缴上网费、查缴联通手机费
2. 4 网上呼叫功能
网上呼叫功能包括： 网上咨询、同步浏览、白板交谈
2. 5 金融信息服务
金融信息服务包括：业务介绍、查询存款利率、查询贷款利率、查询外汇利率、查询外汇汇率、查询各种业务收费费率、查询营业网点及特约商户分布、银行新业务品种和申办卡介绍
2. 6 座席服务
人工座席不仅能完成帐务服务功能和中间业务功能，它应具自身特殊的功能。具体实现的业务包括：
2.6.1 综合服务
综合服务包括：客户投诉、客户建议、客户表扬、客户预约、业务咨询、按主题词查询、按业务种类查询、登记咨询记事簿、业务助理处理、录入客户咨询的处理结果、录入客户投诉的处理结果
2.6.2 客户资料
客户资料包括：修改客户签约资料、修改储蓄委托资料、修改信用卡委托资料
2.6.3 班长席
班长席包括：分配通知任务、业务咨询统计、客户投诉统计、座席员服务量统计
2.6.4 服务记录查询
服务记录查询包括：查询投诉记录、查询建议记录、查询表扬记录、查询预约记录、查询咨询服务记录、查询业务服务记录
2. 7 扩展业务
从接入方式上，银行呼叫中心不仅支持电话或传真机拨入，而且还支持客户通过计算机和Modem拨号连接。
2.7.1 企业银行功能
企业银行主要针对对公客户。单位通过计算机和Modem拨号进入CTI平台，由CTI平台转接到企业银行前置机系统，完成单位的查帐、转帐或打帐功能。具体实现的业务包括：
企业银行功能包括： 查询本外币帐户余额、查询明细帐、查询存贷款利率、查询外汇牌价、查询单位帐户汇入、汇出款情况、不同名帐户的转帐、异地电子汇兑、汇票申请、还本还息、代发工资等。