

让“客户服务中心”真正成为现代商业银行的“收益中心”

——新晨客户服务中心系统解决方案

北京新晨计算机技术有限公司 肖建军

前言

现代商业银行经营理念正在发生重大的变革,而计算机技术、网络技术及其他IT技术的飞速发展,为这一变革的实现提供了技术可能。为了适应激烈的市场竞争,各商业银行需不断地将IT技术的最新发展成果与自身业务进行有机的结合,以推出各种各样的更人性化、更便捷的客户服务中心形式。“客户服务中心(Contact Center)”就是能满足这一要求的重要服务形式之一,它将当前快速发展的信息通信技术与计算机技术完美结合在一起,使商业运作更快捷、更高效、更经济。

“客户服务中心”不仅可以覆盖所有传统的银行业务,还因为其无以比拟的特点可以提供许多全新的服务品种和服务形式,为银行带来新的业务增长点。“客户服务中心”众多的服务渠道,真正“将银行服务延伸到了客户身边”,“客户服务中心”将是客户“身边的银行”。

新晨集团的“客户服务中心(Contact Center)”解决方案不同于以往的呼叫中心(Call Center),它最合理地集成了最先进的技术产品,在结合中国国情的基础上最大限度地现代商业银行的经营模式融合进来,为客户提供各种各样的访问渠道,使信息资源得到高度共享和综合处理,从而使客户得到全方位的服务;同时给银行也带来了可喜的回报,为银行创造了巨大的综合效益。

本文将从系统功能和系统特点等几个方面简单介绍新晨集团的“客户服务中心”解决方案。

一般描述

新晨集团的“客户服务中心(Contact Center)”解决方案是以新晨集团为总集成商和总设计者,按照银行客户“集厂家的优秀产品,采用世界上先进的和有发展趋势的技术,设计要合理,功能要全面、有前瞻性”的总要求,以做成全国综合指标领先的Contact Center为目标,涉及电话交换技术、电话计算机集成技术、INTERNET技术、自动语音应答技术、网络通讯技术、商业智能技术、客户关系管理技术、数据库及数据仓库技术、各种编程技术等多种技术的综合计算机应用系统的完整解决方案。

本解决方案由电话交换机部分、交互语音应答子系统、智能座席路由管理子系统、座席桌面子系统、应用网关子系统、本地银行子系统、外拨服务子系统、客户关系管理子系统、录音管理子系统、系统管理子系统、网上服务子系统等多个子系统组成。

新晨集团的“客户服务中心”的一个重要特点是其“三层结构”:众多渠道的客户访问层;功能强大的核心服务层;各式各样的后台服务层。参见下图。



业务功能简介

1、多种访问渠道

(1) 传统语音电话 (包括移动电话)

客户通过普通电话或移动电话,可以向“客户服务中心”提出服务请求,如:

查询利率、外汇牌价等银行公开信息;输入帐户密码后,查询帐户余额;进行个人外汇买卖;帐户转帐;证券保证金存取;建议或投诉等。

还可以与人工座席直接交谈,咨询银行业务;获得投资理财建议;完成许多复杂的、高服务含量的银行综合业务。

根据客户预留的电话号码,针对不同的客户及其不同的要求,人工座席可以主动地打电话给客户,通知重要信息;答复客户早些时候提出的、但当时未能答复的问题;在CRM的指导下进行针对性的新产品营销介绍。

利用电话,银行内部还可以通过“客户服务中心”收集内部合理化建议或投诉;召开电话会议。

(2) Web浏览器

客户通过个人计算机(PC)上网也可以访问“客户服务中心”。它除了可以做语音电话可以做的所有功能外,利用其“图、文、声并茂”及多屏、直观等特色,还可以完成许多语音电话不便实现的功能,如:

可以通过PC向客户发放《统计表》等表格,提供收集客户资料及其他信息的一个渠道。

通过如“饼形图”之类的形式显示客户投资回报对比情况将更加直观、形象。

客户可以在网上进行购书、订票、订餐等电子商务活动,银行通过“支付网关”进行结算或清算。

“客户服务中心”可以与保险公司等服务系统连接,客户可以通过PC进行保险知识学习及保险认购。

当客户在网上访问“客户服务中心”时如遇困难,人工座席可以与客户的页面保持同步进行在线帮助,指导客户操作。

“客户服务中心”可以在网上与其他行业进行合作,如广告介绍,为银行带来新的业务增长点。

(3) E-Mail服务

根据客户的要求,可以定期或实时地将其对帐单及其他信息资料通过客户预留的E-Mail地址发给客户。这将节省银行通常用普通信函发送对帐单等所花费的纸张和邮费,而且速度快捷。同时,由于很多客户流动性较大,无法固定接收普通信函,E-Mail使其无论在世界何处均可方便快捷地接收信息。

利用E-Mail,银行还可以针对不同的客户,在CRM的指导下,进行新产品介绍、理财建议、客户帐户情况善意提醒(如提醒客户其某一活期帐户有大量余额且长期未动,客户是否遗忘了?由于活期利率较低,是否可做其他投资?)等等。

将来,客户还可以主动通过E-Mail向“客户服务中心”发出服务请求或投诉、建议等。座席将根据E-Mail的要求进行处理,结果按客户要求返回。如果客户是按银行标准的E-Mail格式发出请求,“客户服务中心”还可以自动处理E-Mail请求,而无须人工处理。

(4) 传真服务

与E-Mail类似,根据客户的要求,可以定期或实时地将其对帐单及其他信息资料通过客户预留的传真号码(或客户实时给信号)发给客户。这将节省银行通常用普通信函发送对帐单等所花费的纸张和邮费,而且速度快捷。

假如客户对某些原始凭证有疑问,如怀疑支票背书情况,可通过传真将凭证信息传给客户鉴别,如客户回想起来并取消怀疑,则可省去客户亲临银行;如客户仍有疑问,则可进一步与银行交涉,此时再到银行来也不迟。

(5) 寻呼机服务

许多客户配有寻呼机,并且形影不离。利用这一特点,“客户服务中心”可以将信息实时传给客户。例如:

客户用电话访问“客户服务中心”请求但当时座席尚未形成答案,客户因需外出不能等待且无手机,则客户可告诉座席其寻呼机号码,待座席形成解答答案时,主动通过寻呼机把信息传达给客户。

银行有新的重要信息或新产品时,根据客户的预约要求,座席可主动将信息传达给客户。

银行可定时发送利率、外汇买卖汇价、外汇牌价,甚至是股市行情,以便客户了解信息,并可能通过访问“客户服务中心”进一步采取行动(如进行外汇买卖委托)。

2、高度智能化的自动呼叫路由

客户刚刚拨通“客户服务中心”服务热线,系统就应该判别出应由哪个“中心”(如果是多点情况)为其服务?根据客户请求的业务类型应由哪一级别、哪一类别、甚至是哪一具体的座席为其服务?如果服务资源暂时繁忙,应如何安排不同的客户给予不同的等待?对于优先级较高的客户或优先级较高的服务请求应如何进行排队“插号”?同样是两个座席都处在空闲状态,这时来了一个服务请求,让谁处理更合理些?一个正在处理业务的座席解答不

了时,该让谁来代替处理呢?

“客户服务中心”系统具有高智能化的自动呼叫路由功能。在各级路由决策处理器、自动呼叫分配(ACD)、客户关系管理系统(CRM)等的协同作用下,将动态地产生灵活合理的呼叫路由决策,既能合理均衡系统本身的负荷,又能很好地体现面向客户的个性化服务原则。

3、分组合理、协同方便、操作直观轻松的人工座席功能

“客户服务中心”的人工座席不是一个个座席的简单组合,系统设计目标将这些座席按其所处理业务的种类、个人的技能的高低、每个座席的级别等分成不同的组,即座席群是结构化的有机的整体。这样将使“客户服务中心”运作效率更高、解答客户问题更准确、更便于“自动呼叫路由”找出合理的座席以供服务。

■座席根据技能进行分组,同时又协同工作,当某一正在处理客户服务请求的座席(甲)解答不了时可以转到另一技能的座席(乙)处代为解答,简单时甲可以先通过内线(或多方通话)请教乙然后仍由甲进行解答,这些对于客户来说完全是“透明的”,客户感觉到的是银行的综合服务资源总能解答他/她的问题,而且在转换服务资源时客户根本不需要重复描述同一问题。

座席的桌面系统是座席的重要操作界面,并且是体现“客户服务中心”功能是好的内部呈现窗口。新晨集团“客户服务中心”的座席桌面系统将是一个界面直观、内容丰富、功能全面、查询简单、操作便捷、并能集各种后台应用系统终端于一身的综合系统。

4、强大的后台支持功能

“客户服务中心”的正常运作离不开后台应用系统的有力支持,例如客户需查询帐户余额必须有银行后台综合业务系统支持;再如客户欲通过“客户服务中心”买保险单,就必须有连接到“客户服务中心”的保险公司的业务处理系统支持。

新晨集团“客户服务中心”从设计结构和设计目标上都将支持多种后台应用系统的“挂接”,使“客户服务中心”在客户眼里呈现出“功能强大”的服务形象。例如:

客户想从活期帐户转账到其信用卡帐户,这将由银行后台综合业务系统支持。

客户要了解多年以前的交易报表情况,可由后台“缩微系统”或“电子报表系统(e-ROS)”支持。

如果客户想通过网上订票,与我们合作的民航电子

订票系统将提供支持。

客户想通过“客户服务中心”购买保险单,连接到我们“客户服务中心”的保险公司的业务服务系统将为其提供支持。

还有电子商务系统、“点子”公司的投资理财服务体系等等。

5、银行新的业务增长点

正因为“客户服务中心”提供了形式多样的访问渠道,以及能与多种功能强大的后台支持系统连接的功能,所以合理地利用这些功能不断开发出新的服务品种,不仅可以方便客户、树立银行的企业形象,同时也为银行带来了新的业务增长点。例如:

客户想在网上订餐,“客户服务中心”可推荐是牡丹卡特约商户的饭店清单供客户选择,这样既方便进行订餐订金的划付,同时这对于饭店来说又是一种广告宣传,银行可从中收取适当的“业务介绍费”。

证券公司想利用银行“客户服务中心”丰富的访问渠道与银行共同经营一个“虚拟证券交易服务部”,不需有形的场所,不需固定的服务柜员和设备,双方共同经营、收益共享。

6、为银行提供统计分析数据

“客户服务中心”的数据库记载了客户交易的各种信息,这些信息主要是提供给“客户服务中心”本身使用的,但是它同样可以提供某些业务报表,供银行业务人员了解客户的银行业务活动情况。

例如,可以以客户为主题列举各客户的金融性交易情况。又如,可以以交易品种为主题统计各种业务品种的社会反应及银行收益,以便决定将来是进一步发展还是萎缩该业务。

7、面向客户的个性化服务功能

在“客户关系管理系统(CRM)”的支持下,“客户服务中心”可以提供给客户个性化的、形式亲切的服务。例如:

某一重要客户一拨通电话,系统就判别出他的身份,根据他以往的习惯,自动换成“粤语”语音服务,当他需人工座席服务而座席又繁忙时,会自动将他的请求在排队队列中“插号”,业务处理完毕时,根据他在银行的业务结构,不失时机地向他推荐一种适合于VIP客户的新业务品种。

一个每次都购买国债的客户正走在马路上,突然传呼机响了,原来是“客户服务中心”根据他的行为习惯告诉

他现在又发行国债了问他是否认购?令他既惊奇又欣喜。

银行将推出某一新业务品种,按分析结果应主动向某一客户群体推销此业务品种,但CRM系统检查出该客户群体中有一客户近日因本行某一业务品种令他不满意并已投诉多次现正在解决中,如果此时向他推荐又一新业务品种必将引起他的反感,所以CRM决定暂不向他推荐此产品,待他的投诉圆满解决后再行推荐则较为合适。

另外,CRM不是“静止的”,它会不断地收集信息,根据客户的行为结果“学习”了解并归纳出客户的某些“规律”以形成新的决策依据。银行根据新的形式情况可以补充、修改CRM的决策策略集。

8. 银行领导的现代化决策帮手

说“客户服务中心”不是“支出中心”而是“收益中心”,一个重要的原因就是,通过“客户服务中心”的服务,收集了大量的客户银行活动信息,在CRM、数据仓库等分析帮助工具的支持下,可以为银行的决策者提供先进的、科学的决策依据,使银行做出各种正确的、科学的、有前瞻性的决策,为银行在同业竞争中保持不败提供保证,使银行获得丰厚的市场回报。

例如,透过众多凌乱的普通交易,统计系统发现本市客户近来对某种商品越来越青睐,且有供不应求之趋势,这种需求还会持续很长一段时间,而该商品仅由本市某一企业生产,该企业不久前欲贷款扩大生产规模各家银行均未引起重视,而北京工行在各种数据和分析系统的帮助下预测出该企业将是一个潜在的资产优良型企业,果断做出决策为之提供贷款,结果后来贷款本息收回。有科学的分析作后盾,决策客观、准确,贷款质量大大提高。

技术功能说明

(1) PBX可方便地进行扩容。

(2) 由于采用“应用网关AG”的设计模式,系统可以方便地接受新的交易或数据访问源及处理源。

(3) 作为座席路由的决策者的ICM通过各PG与各座席路由请求源连接,使得ICM进行路由决策时屏蔽了具体的请求源,理论上可以提供各种访问渠道的座席路由请求服务。

(4) 外拨服务器按模块化和标准接口化设计,能方便地接受各种外拨请求源及各种外拨处理设备。

(5) 可以方便地过渡到多点Contact Center;容易与VoIP、SoftACD等代表Contact Center发展趋势的技术的结合。

新晨集团“客户服务中心”

解决方案的优势所在

- 1、多年银行系统的开发、集成经验有助于我们做出的Contact Center是真正符合银行业要求的Contact Center。
- 2、有多年“电话银行系统”的开发经验,在国内有多家成功案例。
- 3、从对多种Contact Center模式的研究和CTI技术的跟踪中较好地掌握了Contact Center的本质,形成了自己对Contact Center的理解。
- 4、可独立或合作建立基于各种解决方案的Contact Center。
- 5、有自己的Contact Center解决方案。
- 6、有能力独自设计、集成像北京工行Contact Center这样的全国银行业最大的、技术最先进的“豪华型”Contact Center;也可以完成基于板卡式的“麻雀型”Contact Center。
- 7、对CRM有自己独特的见解和已付诸北京工行Contact Center实践的经验。

新晨集团简介

新晨集团是一家中外合资的高新技术企业,其前身是成立于1992年的北京华晨电脑产业有限公司。经过多年不懈的努力,新晨在全国已拥有多家分公司及办事处,具备了从计算机系统集成、应用软件开发、网络建设、技术培训到售后服务的全面技术支持及服务能力。

新晨集团以优质的服务和良好的信誉,赢得了广大用户的信任,成功地为客户完成了众多有影响的大型工程项目,受到了广泛的好评。现在,集团业务立足于金融行业并已将范围拓展至邮电、保险、商业、民航、制造、公安等行业。■