

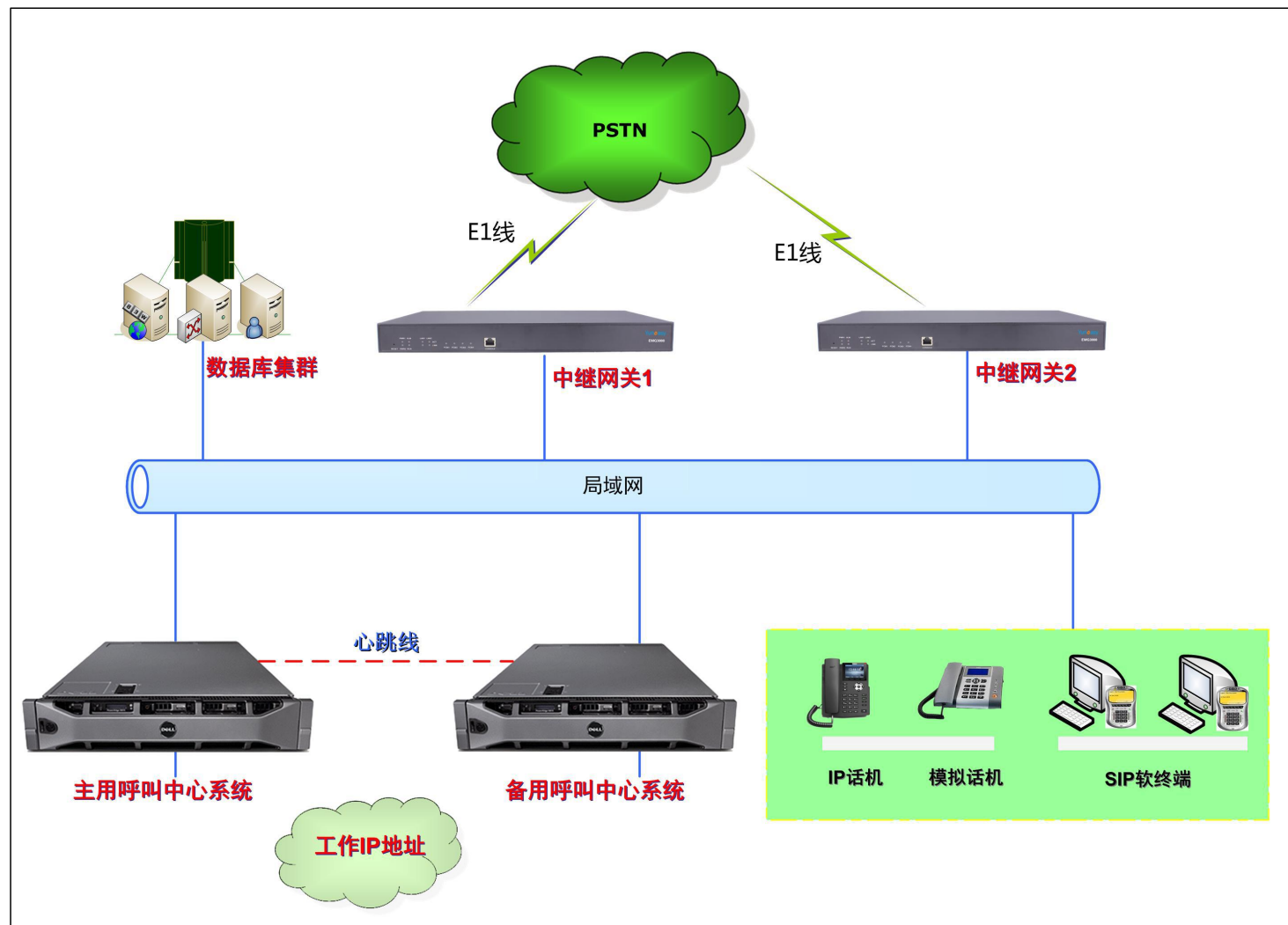


兴业银行股份有限公司成立于1988年8月，是经中华人民共和国国务院、中国人民银行批准成立的大陆首批股份制商业银行之一，总行设在福建省福州市，2007年2月5日在上海证券交易所挂牌上市（股票代码：601166），注册资本190.52亿元。
开业二十多年来，兴业银行始终坚持“真诚服务，相伴成长”的经营理念，致力于为客户提供全面、优质、高效的金融服务。

一、项目背景

- 如何利用现代的通信手段为客户提供更加个性化的服务以提高客户的满意度和忠诚度，提高银行的竞争力，从而达到提高市场占有率的目的
- 如何构筑稳定而又灵活的企业信息沟通联络基础设施建设，以快速响应客户的要求和市场需求的变化
- 如何将新技术和现有的业务系统紧密集成，进一步发挥已有资源和信息的作用
- 如何保证为客户提供一年**365**天，一天**24**小时的全方位服务
- 如何在不减少服务的情况下降低运营成本

二、组网方案



■ 智能语音排队 协同转移服务

当我们致电银行电话的时候，当我们需要转人工座席的时候，“如需人工服务请按0”，应该是大多数客户会用到的，在客户致电高峰期，可能还需要排队，云翌通信为兴业银行搭建的呼叫中心系统自带ACD排队功能，客户可听到“您当前在队列中的位置是XX”需要转到其他座席的时候，系统会将客户信息以及沟通情况协同转移至下一个座席，多部门协同工作，共同服务客户。

■ 录音报表记录 多网点统一管理

云翌通信客服型呼叫中心系统支持动态定制报表，除了基本的座席、通话记录、评分、满意度、队列报表外，还可以快速动态定制报表，银行多网点可实现统一管理，实时录音，管理者可通过系统在线播放或者下载录音，根据录音及报表，及时调整银行管理措施，提高客户满意度。

■ 实时TTS转语音 自助查询客户信息

在这个拼服务、拼客户满意度的时代，一套银行智能语音服务系统必不可少，客户拨打银行统一客户服务热线，可根据语音导航按键选择相应的产品服务，云翌通信呼叫中心系统与兴业银行业务系统对接后，可通过TTS实现各种业务数据的自动读出，方便各类银行业务的自动查询，自助服务。

■ 双机热备 保证系统正常运行

兴业银行始终坚持“真诚服务，相伴成长”的经营理念，致力于为客户提供全面、优质、高效的金融服务，云翌通信为兴业银行业务系统正常运行设计了双机热备方案，保证服务全天在线，提高客户满意度！