

BANK



电话银行 应用与管理

DIANHUA YINHANG
YINGYONG YU GUANLI

任有泉 任洪文 著

 中国金融出版社

BANK



电话银行 应用与管理

DIANHUA YINHANG
YINGYONG YU GUANLI

任有泉 任洪文 著

 中国金融出版社

责任编辑：刘小平

责任校对：潘 洁

责任印制：程 颖

图书在版编目 (CIP) 数据

电话银行应用与管理 (Dianhua Yinhang Yingyong Yu Guanli) / 任有泉, 任
洪文著. —北京: 中国金融出版社, 2008. 1

ISBN 978 - 7 - 5049 - 4615 - 7

I. 电… II. ①任…②任… III. 银行业务—研究 IV. F830.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 026062 号

出版 中国金融出版社

社址 北京市广安门外小红庙南里 3 号

市场开发部 (010)63272190, 66070804 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>
(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 82672183

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 保利达印务有限公司

尺寸 169 毫米 × 239 毫米

印张 15.75

字数 295 千

版次 2008 年 3 月第 1 版

印次 2008 年 3 月第 1 次印刷

定价 32.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 4615 - 7/F.4175

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010)63263947

序

在经济活动中，货币的发展从未停止过，从实物交换到使用贝壳，从贵金属到铸币“通宝”，从纸质货币到电子货币。各种货币，包括贝壳、布匹、金、银、铜、纸币等在一定时期承担过货币职能的重任。随着形式的变化，货币变得越来越容易储藏，越来越容易分割，越来越容易支付。计算机的出现使这种变化更加巨大，实物货币日渐式微，电子货币大行其道。

电子货币出现后，人们在货币储藏、流通、理财等环节上也发生了变化，货币从实物向电子数字化发展，银行卡、电话银行、网上银行、手机银行等电子渠道起到了极大的促进作用。通过这些渠道，人们可以随时了解到自己存储在银行的货币情况，轻松地完成货币支付，快捷地实现理财增值，等等。银行也通过这些渠道极大地延伸了自己的服务空间和服务时间，让自己的客户可以方便快捷地得到银行服务。

本书将重点介绍这些电子渠道中的电话银行渠道。电话银行 20 世纪末在我国逐渐发展起来，从最初的提供客户服务到提供银行交易，提供的银行交易从最简单的查询、挂失到现在的转账、理财。虽然电话银行不如网上银行、手机银行操作那样直观，但是因为其操作简单、互动性强而备受银行和客户的青睐。银行通过它向客户提供了标准化的服务流程，节约了大量的营业成本，提高了服务质量；客户通过它得到了银行全天候的服务，摆脱了对银行网点的依赖，足不出户就可以完成银行交易，增强了对资金的操控能力。

现在，几乎所有的国内商业银行都提供了电话银行服务，服务的内容十分丰富，服务水平极大提高。尽管如此，国内很少能看到有专门阐述电话银行业务的著作，各家银行在发展电话银行的时候都是在摸索前行。作者从 2000 年起一直在研究电话银行业务，日常工作中逐渐积累、总结了一些电话银行业务的经验，并将这些经验整理出来，以方便使用电话银行的客户操作和从事电话银行的工作者完善管理。言不能尽意，文不足载道，浅陋之处，还请各位读者不吝赐教，并希望以我们绵薄之力，为电话银行业务的发展贡献一份力量。

任有泉

2007 年 9 月于天津

前 言

计算机技术的发展和网络的广泛应用,使金融电子化由可能变为现实。几百年来,传统的物理网点一直是银行拓展业务的唯一途径。电话银行的出现改变了银行的营业方式,扩展了服务渠道,传统的银行概念的内涵被扩大,在原来实体银行的基础上赋予了虚拟银行的意义。

电话银行、网上银行和手机银行的出现,对银行来说不啻于一场革命。因为它们改变了银行与客户的交流方式,突破了时间和空间的限制,使银行的服务无限延伸。但是它们实质上仍然是传统意义上的银行,只不过在与客户的交流方式、交流地点和交流时间上发生了变化,与传统银行的核心内容是完全一致的,都是一样为客户办理资产、负债、中间业务等银行业务。

电话银行建立在传统银行基础之上,是传统银行业务在电话网和互联网上的延伸和发展。离开传统银行业务,电话银行将成为无本之木、无源之水;传统业务有了电话银行的帮助,将突破时空的束缚,获得新的发展动力。传统银行业务和电话银行的结合将为银行业务的发展提供新的源泉。

本书从银行业务管理者的角度出发,力求对电话银行业务进行全面阐释。本书主要包括以下几部分内容:

1. 电话银行概述:着重介绍电话银行的概念、系统组成、主要功能,同时叙述建设电话银行的意义,以期读者对电话银行业务有一个初步的了解。

2. 柜面业务:主要包括对公客户和个人客户,使用电话银行业务,必须到柜面进行注册,完成注册并取得登录卡号及密码后才能使用电话银行。同样,客户注册信息的修改、账户的维护、电话银行密码重置和服务展期等业务也必须通过银行柜面完成,并介绍了柜面业务的操作步骤与注意事项。

3. 自助语音服务:客户通过自助语音可以完成以下银行业务:查询账户信息、转账业务、基金买卖、外汇买卖、银证转账、银期转账、银证通、国债买卖、代理业务、公共信息查询、自助索权和查询金融信息等。诠释了具体的操作过程。

4. 人工坐席服务:人工坐席是客户与银行进行电话沟通的主要渠道,该部分主要介绍坐席系统的功能和操作方法、各种客户呼入的处理方式和流程以及业务代表如何协助客户完成银行交易。

5. 内部管理:内部管理部分是电话银行管理的核心部分,通过内部管理,可以完成电话银行中心人员的管理、业务资料管理、收费管理、积分管理、智

能排队管理和外拨管理等，主要向读者说明了这些管理的功用及其使用方法。

6. 查询统计：查询统计的对象包括自助语音业务、人工坐席业务以及部分内部管理业务，通过对这些业务的查询统计，掌握电话银行业务的开展情况，为市场调研和制订方案提供依据。

7. 数据分析应用：电话银行作为银行的客户服务中心，掌握了大量的客户信息，探讨如何获得和应用电话银行信息是银行完善管理并积极为客户服务的一个重要课题。

8. 风险控制：主要是对电话银行的风险，包括法律风险、开发风险、运营风险等进行提示。

9. 产品开发过程控制：业务需求、项目计划和测试是开发新产品的三个必须经历的环节，如何编写业务需求、项目计划书和进行测试将在这部分给予说明。

10. 电话银行业务发展探讨：简要说明了目前电话银行业务在发展过程中存在的问题，并对发展策略提出了简单的看法。

电话银行业务的发展十分迅速，书中的内容并不能概括电话银行的所有业务，只希望能够对电话银行的从业者们提供参考，达到抛砖引玉的效果。

任洪文

2007 年 9 月于北京

目 录

第一章 概述	1
第一节 电话银行的发展	1
第二节 电话银行系统组成	8
第三节 电话银行区域构建	11
第四节 电话银行业务功能	13
第二章 服务对象和银行账户	17
第一节 电话银行的服务对象	17
第二节 银行账户基本知识	20
第三章 柜面业务	26
第一节 个人电话银行柜面业务	27
第二节 企业柜面业务	32
第三节 交费通业务	33
第四节 银证通柜面业务	37
第四章 储蓄卡语音服务	39
第一节 个人账户信息查询	40
第二节 转账业务	43
第三节 银行代理基金操作	46
第四节 国债业务	54
第五节 外汇买卖	59
第六节 银证通	65
第七节 银期和银证转账	72
第八节 代理业务	77
第九节 查询金融信息	80

第五章 信用卡、单位卡及共有语音服务	81
第一节 信用卡账户查询服务	81
第二节 信用卡商户服务	83
第三节 单位卡账户查询服务	85
第四节 自助语音的共有服务	87
第六章 人工坐席系统功能	90
第一节 控制功能	91
第二节 辅助功能	94
第三节 接入呼叫处理流程	96
第七章 人工坐席服务	102
第一节 服务的分类	102
第二节 挂失	104
第三节 查询	104
第四节 辅助交易	105
第八章 内部管理系统	117
第一节 资料库维护	117
第二节 收费设置	122
第三节 积分管理	127
第四节 广告管理	130
第五节 智能排队功能	131
第六节 系统参数设置	133
第七节 外拨业务	134
第九章 查询统计	139
第一节 人工坐席业务分类统计表	139
第二节 自助语音统计总报表	144
第三节 电话银行开销户统计表	153
第四节 业务分析类报表	154

第十章 客户数据分析应用	157
第一节 数据仓库的数据	157
第二节 数据分析	166
第十一章 业务管理	170
第一节 柜员管理	170
第二节 工作管理	175
第三节 监控系统	178
第四节 交易控制	181
第十二章 编写电话银行需求	182
第一节 提出需求	182
第二节 需求讨论与沟通	189
第十三章 电话银行开发过程控制	191
第一节 项目管理	191
第二节 测试概述	192
第三节 电话银行测试	195
第四节 电话银行验收	201
第十四章 风险控制	203
第一节 风险识别	203
第二节 风险管理	207
附录一 银行业金融机构信息系统风险管理指引	210
附录二 电子银行安全评估指引	219
附录三 电子银行业务管理办法	227
参考文献	241

第一章 概述

本章主要介绍电话银行的基本知识，包括发展历史、系统组成、区域构建以及电话银行所提供的业务功能。

第一节 电话银行的发展

一、呼叫中心的发展历程

1876 年，人类发明了电话；1946 年，第一台电子计算机问世；1956 年，第一个 7×24 小时的客户服务中心在泛美航空公司成立。

随着科学技术的迅速发展，到了 20 世纪 80 年代，电话和计算机已经成为人们生活的一部分，人们用它交流信息，处理工作。当时欧美一些国家的电信、航空、银行等大公司，为了与客户更方便、更有效、更及时地沟通，纷纷提供了电话方式的服务。通过电话来为客户解答问题，办理业务。这个集中通过电话处理业务的中心被称为呼叫中心，由于呼叫中心主要通过电话方式提供服务，所以也被称为“电话中心”。电话中心的发展（见图 1-1）大致经历了以下几个时期：

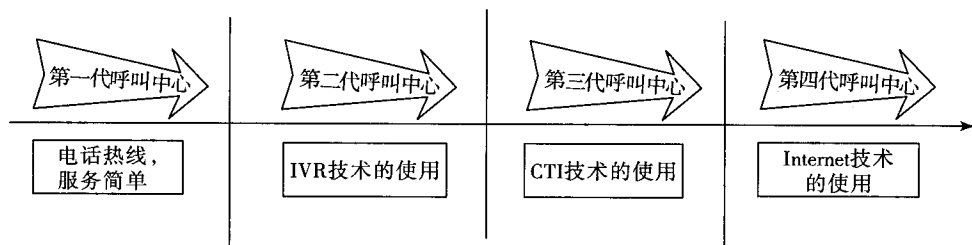


图 1-1 电话中心的发展历程

（一）第一代呼叫中心：呼叫中心成立之初，仅能通过人工提供一些预订、咨询、投诉等方面的简单业务。客户通过公用电话网将电话接入呼叫中心，呼叫中心的电话交换设备再将客户来电分配给坐席（专门在客户中心通过电话处理业务的公司职员），由坐席向客户提供服务。这就是最早的呼叫中心模式。这个阶段的呼叫中心仅需要一个电话交换机，若干个固定电话就可以工作了。第一代呼叫中心功能简单、技术含量低、自动化程度也比较低。

(二) 第二代呼叫中心: 随着业务的发展, 客户的来电数量逐渐增多, 呼叫中心的线路开始繁忙, 电话很难接入, 接入后客户等待时间又比较长, 客户放弃率较高。以上情况, 仅靠增加人员和线路已经难以应付, 一些公司开始尝试用计算机代替人工来回答客户一些简单的咨询问题, 于是人机交互式的语音应答技术 (Interactive Voice Response, IVR) 由此诞生。它的工作原理是这样的: 公司将常见客户咨询问题的答案事先制作成录音, 并按照固定的编号存放在计算机里, 客户打入电话后, 呼叫中心的计算机系统开始应答, 提示客户选择需要解答的问题, 当客户选定问题后, 计算机调用相应的答案录音播放给客户, 从而实现了自动应答。最初的 IVR 系统的人机交互能力还是比较初级的, 就是按照固定的程序设定好的简单录音回放, 如果客户需要复杂交流, 还是要与坐席直接通话的。这时的呼叫中心, 只有简单的程控交换机 (Private Branch Exchange, PBX)、自动呼叫分配单元 (Automatic Call Distribution, ACD)、坐席等部分组成, 计算机和电话之间协作性较差, 坐席之间也无法在工作中交流, 不能有效地利用已有资源。尽管如此, 这时的呼叫中心已经实现了人机对话, 用计算机代替坐席人员提供服务, 不但降低了呼叫中心成本, 提高了效率, 也规范了呼叫中心的服务标准。

(三) 第三代呼叫中心: 业务量不断扩大、业务种类不断增加, 促使人们开始研究并采用新技术来提高呼叫中心的工作效率。第三代呼叫中心系统最核心的技术就是计算机电话集成 (Computer Telephony Integration, CTI) 技术, 将计算机网与电话网集成在一起。用户通过电话上的按键就可以直接操作呼叫中心的计算机, 可以实现客户与计算机、客户与呼叫中心的人工坐席的交互, 甚至是客户、人工坐席、计算机的三方交互。

引入 CTI 技术极大地增强了呼叫中心的业务处理能力, 使呼叫中心能够提供诸如基于计算机屏幕的电话技术、基于呼叫的数据选择、呼入的应用控制选择、呼出的应用控制选择、协同呼叫、同步监视等功能, 能为客户提供满意的、个性化的服务, 提高了呼叫中心的交互性和接入效率。

(四) 第四代呼叫中心: 随着通信技术的发展, 互联网的普及, 各大公司为了宣传和拓展自身的业务, 都逐步建立了自己的网站, 客户通过访问它们的网站了解这些公司的动态和产品情况, 除了网站这种服务宣传的窗口之外, 公司也会有自己的呼叫中心。一些公司为了提高效率, 为客户提供“一站式”服务, 开始尝试通过网站将客户接入到呼叫中心。通过互联网的网络网关, 客户在访问公司站点时通过网页上提供的软件直接接通呼叫中心, 这种接通已经和电话接入方式产生了很大的差别。支持多种接入方式, 比如 E-mail、VOIP、文字聊天 (Text Chat)、Web 导航等。这种模式下的呼叫中心已经比传统的以电话为基础的呼叫中心产生了巨大的飞跃, 这种飞跃越来越像网站和呼叫中心的结合体。

这个时期的呼叫中心,以最基础的电话为中心,不断向外扩张,接入和呼出方式多样化:电话、VOIP 电话、计算机、传真机、手机短信息、电子邮件等。沟通方式也不局限于通话,可以实现文本到语音、语音到文本、E-mail 到语音、E-mail 到短消息, E-mail 到传真、传真到 E-mail、语音到 E-mail 等的自由转换。

按照不同的分类方式,可以将呼叫中心划分为不同的类型:

(1) 按照坐席规模大小划分:可以将呼叫中心划分为大、中、小型,超过 100 个坐席的称为大型呼叫中心。大型呼叫中心可以向全球提供不同的语种服务,一些大的呼叫中心坐席可超过千个。坐席数在 50 ~ 100 个的称为中型呼叫中心。50 个以下坐席数目的称为小型呼叫中心。

(2) 按采用接入技术分:可将呼叫中心分成基于交换机的 ACD 呼叫中心和基于计算机的板卡式呼叫中心。

(3) 按主叫类型分:有呼入型呼叫中心、呼出型呼叫中心和呼入/呼出混合型呼叫中心。

(4) 按接入方式分:有电话呼叫中心、Web 呼叫中心、IP 呼叫中心、多媒体呼叫中心、视频呼叫中心、统一消息处理中心等。

(5) 按使用性质分:可分成自用呼叫中心、外包呼叫中心和 ASP(应用服务提供商)型呼叫中心等类型。

(6) 按分布地点分:可分成单址呼叫中心和多址呼叫中心。

(7) 按人员的职业特点分,有正式(Formal)呼叫中心和非正式(Informal)呼叫中心两种。正式呼叫中心就是有专门的话务代表处理客户的呼叫,为客户提供服务的呼叫中心;而非正式呼叫中心是指那些由非专门的话务代表的人来处理客户的呼叫,比如证券公司的呼叫中心。

(8) 按行业划分:可以划分为电信呼叫中心、邮政呼叫中心、民航呼叫中心、政府呼叫中心、交通呼叫中心、银行呼叫中心等。

呼叫中心自诞生以后,发展速度一直很快,以呼叫中心发源地美国为例,据统计,美国 3% 的就业人口从事呼叫中心领域的工作,坐席人员超过 700 万人。欧洲、亚洲的呼叫中心都十分发达,印度已经成为亚洲最大的客户服务中心市场,我国的呼叫中心起步较晚,但发展的速度较快,例如 1997 年底,我国的人工坐席数量为 6.2 万个,到了 2004 年底,这个数字已接近 14 万个,电信、航空、银行、保险、证券、邮电、电力、交通等企业和政府部门都广泛使用了呼叫中心,银行的呼叫中心就是电话银行的前身。

二、国内电话银行的发展

20 世纪 90 年代后期,国内银行的呼叫中心开始逐渐发展起来,到了现在也

就不过 10 年左右的时间。10 年里，各家银行也都实现了从呼叫中心到电话银行的转变。之所以说是转变，原因就在于银行呼叫中心并不等同于电话银行，呼叫中心发展到电话银行还是经历了一段过程，二者之间有很大的不同：首先，服务复杂程度不同，呼叫中心只提供被动呼入服务，即等待客户的电话，无论是自动语音应答，还是人工提供服务，都仅被动地按照客户的要求开展业务，这时的呼叫中心不保存客户的信息记录，更不对客户的信息记录进行分析，服务被动、简单；电话银行服务则相对更加主动、复杂和持续化，通过客户信息数据库的建立，将客户的基本信息、账户信息、交易行为信息和来电记录等保存起来，根据这些信息和记录，银行可以向客户提供个性化和持续化的服务，并逐步建立起与客户的良好关系。其次，呼叫中心并不提供银行交易，只是解答客户问题，电话银行开始向客户提供银行交易，可以是自动语音，也可以人工受理，随着金融产品的增加，电话银行的银行交易也开始丰富起来。

三、电话银行的现状

现在，我们可以给电话银行下一个定义了。电话银行就是指银行利用计算机电话集成（CTI）技术，通过电话自助和人工服务的方式为客户提供服务的系统。该系统为客户提供咨询、投诉、账户查询、外汇买卖、基金买卖、国债买卖、代理业务等。其实在实际的操作过程中，“电话银行”往往被作为一种服务名称来使用，而不是一种系统名称来使用。也就是说，电话银行专指服务系统的情况比较少，而多数情况下是指服务系统提供的服务。这个对于我们理解电话银行这个概念并没有太多的影响，可以说无关紧要。

近几年来，尤其是 21 世纪开始以后的时间，计算机和网络技术的应用与普及、电信技术等通信手段的不断发展，客户与银行沟通方式也不断发生变化。表现在电话银行上就是服务方式逐渐增多，服务功能日益丰富。服务方式除电话外，还出现了传真、语音信箱、电子邮件、网上呼叫和网上文本交谈等方式。这些方式都被视为虚拟呼叫，接入银行后，统一排队、分配和处理，即由人工坐席通过统一界面进行处理，通过将不同的媒体信息转化为同质的数据记录，进行保存，并完成服务。这就使电话银行由最初的人工接听电话的简单服务，发展到利用 CTI 技术和网络技术可以兼容多种呼叫的大型智能服务中心，使它成为银行对外服务的专门窗口。不仅如此，电话银行的功能也日益丰富：接入客户电话已经相当普遍，同时也使外拨业务变得轻而易举，通过外拨进行营销和客户关怀，推动银行业务发展，客户关系更加稳固，使电话银行成为客户关系管理中心和对外营销的重要渠道；随着服务质量的不断提升，电话银行中心掌握客户交易行为的数据越来越多，越来越精确，对这些数据的挖掘与分析，使电话银行增加了客户、市场调研的功能，为银行提供了制定决策的主要依据。

和开发新产品的重要指引。电话银行的服务方式见图 1-2。

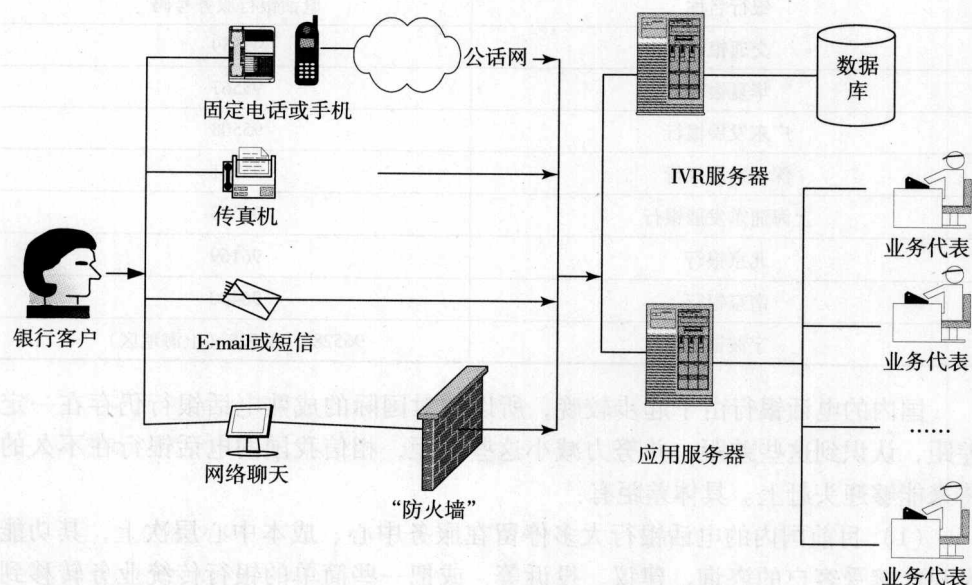


图 1-2 电话银行服务方式示意图

国内各家银行为了更好地管理电话银行业务，一般都建立了电话银行中心，申请了特殊的服务电话号码（见表 1-1），一般国内银行的电话银行服务号码都是以 9 开始的 5 位号码，比如中国工商银行的电话号码是 95588，中国建设银行的电话号码是 95533，中国民生银行的电话号码是 95568 等。同时配备一定数量的业务、技术和管理人员，为辖区客户办理电话银行业务并对辖区进行市场营销、对整个电话银行系统运行维护、升级改造等。国内的电话银行中心有上百人的，也有的电话银行中心只有几个人。职能、规模、服务水平都不尽相同。

表 1-1

各家银行电话银行服务号码一览表

银行名称	电话银行服务号码
中国工商银行	95588
中国农业银行	95599
中国银行	95566
中国建设银行	95533
中国光大银行	95595
招商银行	95555
中信银行	95558
中国民生银行	95568

续表

银行名称	电话银行服务号码
交通银行	95559
华夏银行	95567
广东发展银行	95508
深圳发展银行	95501
上海浦东发展银行	95528
北京银行	96169
南京银行	96400
宁波银行	96528, 962528 (上海地区)

国内的电话银行由于起步较晚,所以相对国际的成熟电话银行仍存在一定差距,认识到这些差距,并努力减小这些差距,相信我国的电话银行在不久的将来能够迎头赶上。具体差距有:

(1) 目前国内的电话银行大多停留在服务中心、成本中心层次上,其功能是只能接受客户的咨询、建议、投诉等,或把一些简单的银行传统业务转移到呼叫中心上来。能够提供客户信息的维护、市场信息的收集、客户关系的管理、营销与交叉服务的电话银行中心还比较少,这和成熟的电话银行,即银行的服务中心、客户关系管理中心还有一定的差距。

(2) 追求降低成本时,人工服务水平也在下降:许多银行面临盈利的压力,不断节约电话银行的成本支出,表现最明显的一点就是开始雇佣大批的临时坐席人员来完成客户的交易请求,虽然工资成本有所降低,但是由于大多数临时坐席人员对银行业务了解较少,银行专业知识不足,导致服务水平有所下降,尤其是处理较复杂的银行业务时就显得力不从心,引起客户的不满,甚至导致客户流失,对于银行来说,的确有些得不偿失。

(3) 尽管应用了计算机技术,但服务的自动化程度依然很低。这种自动化水平在电话银行中心内部更为明显,一般来说,现在的电话银行业务很少有一个完整的电子化处理的工作流程,大多业务还是需要大量手工工作参与,如报表的统计分析,客户历史资料的查找,客户投诉处理等,手工和自动同时存在,大大降低了工作的效率。

(4) 接入客户服务方式单一:大多数呼叫中心目前只能接受客户的电话接入方式,其他的多媒体接入,如传真方式、Web Call 方式、E-mail 方式,还无法受理。

(5) 服务时间长短不一:目前,国内的电话银行还没有完全开展起来,一些欠发达地区的电话银行的功能较少,虽然也都能提供 24 小时的自助语音服

务, 但无法保证人工服务的 24 小时, 有些地区根本没有人工服务。

四、推广电话银行的意义

在电话银行发展的同时, 银行也采用了一些其他的电子方式服务。比如网上银行、手机银行、自动存款机 (CDM)、自动取款机 (ATM) 等可以替代电话银行的银行服务或产品。其中, 网上银行、手机银行最为普遍流行, 与电话银行并称为电子银行的“三剑客”。那么银行为什么还要发展电话银行呢? 其实无论哪种方式, 都只是一种服务渠道, 以上述三种服务渠道为例, 它们各有特点, 并互为补充, 网上银行操作简单、可视性强、界面友好, 而且功能强大, 但网上银行对设备要求较高, 需要有电脑、上网设备、网络等, 同时使用者必须具备一定的计算机和网络知识; 电话银行可视性差, 但是它可以方便、快捷地使用, 限制相对较少, 并且很少受到像网络黑客和病毒那样的攻击, 安全性相对较高; 手机银行利用短信的服务方式, 操作简单, 可视性强, 但手机用户与银行之间的沟通必须通过电信运营商的传递, 每次传递信息量相对较小, 操作银行业务相对要复杂一些, 完成一些复杂的银行业务也比较困难。

所以银行即使在出现了网上银行和手机银行等替代品时, 还是大力推进电话银行业务的发展, 并且电话银行的业务量也一直处于上升之势。推广电话银行业务, 对银行来说意义重大:

(1) 延伸服务范围: 无论客户身在何处, 只要拨通电话银行中心电话, 就可以在没有银行人员协助的情况下轻松完成咨询、投诉、建议和银行交易等行为, 极大地扩张了银行服务的空间范围。从空间上说, 它是一个随身的银行。同时电话银行一般都可以 24 小时不打烊, 不间断地向客户提供服务, 这种服务包括自动的语音服务和人工坐席服务, 摆脱传统银行服务的时间限制, 为用户提供了极大方便。从时间上说, 它又是一个随时的银行。这对于任何一个银行来讲都极具诱惑力。

(2) 降低服务成本: 首先, 电话银行大多业务都可以由客户自助完成, 不需要银行人工处理, 节省了人力; 其次, 无纸化交易不仅节约了银行的凭证成本, 同时也带动了银行机器设备成本缩减。相对于一个营业网点来说, 电话银行提供了 24 小时的服务不说, 单员工的薪金成本外, 营业场所费用、水电费用和机器设备运营成本也都大大减少。有数据表明: 完成同样的一笔交易, 银行网点的成本大约是 1.08 美元, 而通过电话银行则只需要 0.12 美元, 可见电话银行大大降低了服务成本。

(3) 增强银行的竞争力: 目前, 电话银行不但可提供银行转账、查询、外汇买卖、股票债券买卖、基金买卖、代交通信费、水电费和煤气费等业务, 也可以实现主动对外营销, 通过向客户营销银行产品, 完善银行服务。这种处理

银行交易与推销银行产品并重的运营模式,不仅丰富和完善了金融业务,方便了用户,也提高了自身服务形象,为银行带来更多的利润,极大地提高了银行的竞争能力。

(4) 吸纳资金,不断扩大客户群体:通过电话银行的优质服务,不断进行客户信息的挖掘和客户服务策略的改善,为客户提供更多的个性化服务,在提高原有客户忠诚度的基础上,不断吸引新的客户加入。客户服务质量的增强,客户群体的扩大,必然带来丰厚的回报,进而增加储蓄存款和对公存款。

(5) 提供信息,辅助决策:银行可以通过电话银行快速地了解客户、市场的需求变化,了解银行服务、产品上的不足。将客户所需要的信息集中在电话银行中心,并将客户反映的需求快速整理出来,提供给银行内部各部门使用,为各部门决策者制定各项策略提供市场依据。

第二节 电话银行系统组成

划分方式的不同,电话银行系统的组成方式就会不同。按照提供服务方式的不同,电话银行系统可以分为自助语音服务子系统、人工坐席服务子系统、传真服务子系统、短信服务子系统和 E-mail 服务子系统等。按照业务功能的不同,电话银行又可以分为交易子系统和管理子系统。按照硬件组成不同,电话银行又可以分为 PBX、交互式语音应答(IVR)系统、计算机电话集成(CTI)服务器等。下面,我们按照不同的划分方法一一阐述。

一、电话银行的服务方式

假设银行客户老张想通过电话银行交纳自己本月的手机通信费用,那么他可以拨打他所在开户银行的服务电话,那么他可以得到以下几种银行服务:自助语音服务、人工坐席服务、传真服务和 E-mail 服务,他可以选择其中的一种服务,也可以选择多种服务,这应该依照老张的意愿而定,而现在为了说明这几种服务方式,他必须依照我们的想法来接受服务,即选择所有的服务方式。开始老张拨通开户行的客户服务电话:

(一) 自助语音服务子系统:首先老张听到的是欢迎词(欢迎使用××××银行电话银行,或者是一段广告,更或者是其他的)。接下来就是语音引导,查询服务请按1,外汇买卖请按2,交费业务请按3……人工服务请按0。老张选择交费业务,输入3,根据语音的提示,输入了登录的卡号交易密码,输入交费金额,完成了银行交易,随后电话银行会立即将交易结果告诉给老张。这种按照语音提示,客户自动完成银行交易的方式就是自助语音服务子系统提供的服务。当然,老张并没有交易,在听到交易成功后,他可以选择继续,语音系统依然