

下一代金融客服中心建设



时移世易，金融客服中心的建设和应用已经走过了 15 年时间，随着互联网、移动通信、视频和协作技术的发展，以及金融监管力度的加强，现有金融联络中心平台已经无法满足金融业务创新、客户服务满意度匹配、以及交易可靠性要求，针对新变化和新形势，下一代金融客服中心的建设已经逐步展开，建设模式也逐渐清晰。

当前的金融客服中心平台的特点是采用“七国八制”的部件进行集成，语音平台用 A、CTI 用 B、IVR 用 C 等等，具有很典型的时代特征（各家供应商的专业领域不同、优势产品不同、也极具开放精神，共同为金融客户提供最优组合方案），虽然在一段时间内促进了中国金融行业联络中心客户服务的发展，但也逐渐显现问题，阻碍了金融业务创新和客户服务质量的提升，主要问题如下：

问题和故障定位效率低下，平台性能瓶颈无法有效解决

由于平台各部件供应商过多，导致系统故障定位和解决存在扯皮、推诿和多方协调的问题，大大降低了故障解决效率；其次各部件之间通过协议适配和转换来进行对接，系统处理效率参差不齐，在应对大呼叫量和浪涌呼叫时，往往会造成系统宕机或者呼叫阻塞；此外，各家厂商的在部件的可靠性、安全性设计上，标准不统一，能力不对齐，无法做到从底层到应用的端到端可靠性设计，严重影响金融业务的稳定性和安全性。

扩展性差，多媒体能力烟囱式建设影响体验

现有系统基于语音交换进行设计，其架构决定了多媒体融合、跨渠道服务很难整合，采用烟囱式的建设模式带来的是割裂的多渠道客户服务、不连续和不一致的客户体验，既影响了客户体验，也影响了金融业务创新。

管理和维护无法做到整齐划一

系统各部件都有其独立的管理系统，带来的管理工具七国八制，相互独立多个管理系统，造成金融客户管理成本增加，效率降低。另外，各个供应商的公司经营状况参差不齐，版本规划节奏不一致，无法确保各个部件长期可靠的演进和服务，甚至某些部件的供应商可能会由于经营问题和财务问题终止该部件的研发和销售，导致现有平台不能平稳升级扩容，对业务稳定可靠运行带来很大隐患。

其它问题不再一一列举，总之现有平台存在的问题已经严重制约了金融联络中心客户服务的发展，需要寻找可信赖的解决方案来构筑支撑未来 10 年业务发展需要的下一代联络中心平台，而且一些金融企业已经做出了改变和选择。

通过与 TOP 金融客户的不断研讨和互动，我们认为下一代联络中心的典型特征和解决方案选择需要考虑如下因素：

• 稳定的端到端联络中心平台

下一代联络中心必须要能提供端到端的整体解决方案，采用大容量、高集成度设计，支持平滑扩容，实现采用呼入呼出一体化的高效平台，保证大话务量环境下的高稳定性和低呼损率，保证在话务高峰期的浪涌式呼叫的平稳处理。更重要的一点，在面对金融行业业务的实际应用环境，下一代联络中心必须支持多中心容灾、单中心热备、部件级备份负荷分担，确保通话不中断，同时支持代码级的漏洞检测、帐号和权限分层授权及安全规避机制、敏感数据加密和处理。

• 多媒体融合能力

随着当前移动互联、社交媒体等新媒体渠道的发展，当需要进行远程沟通和交流时，越来越多的人第一反应是能否使用新媒体、新交互渠道进行，而不像两年前，优先考虑的是传统语音电话。这就要求下一代联络中心要实现多媒体渠道统一排队、统一路由，支持音频、高清视频、EMAIL、WEB、社交媒体、桌面协作、移动应用、电视机顶盒应用等全媒体融合及跨渠道协同，支持移动用户接入、移动座席、移动质检等。同时，要实现传统联络中心座席与企业内部办公人员的协作，支持一线座席、二线座席、三线座席的全员协作能力。

• 高效的统一运营管理工具

随着联络中心客服及主动营销等业务的发展，银行联络中心规模越来越大，这就需要下一代联络中心具备高效的统一运营管理工具。基于座席现场位置图提供统一的质检监控管理系统，配置管理门户及网管，同时对端到端部件进行实时监控和告警，提供可图形化展示的统一报表呈现，有效提升联络中心运营管理效率，降低运营成本。

• 开放性

当前绝大多数金融机构已部署建设了联络中心系统，随着业务的发展，已到了升级换代的时间点。在升级到下一代联络中心的时候，为了绝对保证业务的稳定性和连续性，必须要求联络中心平台具备优良的开放性，支持与第三方异构系统的对接，形成异构双活架构，一方面保护原有投资，另外一方面可增强联络中心系统的健壮性，保证业务平滑迁移。

• 可持续服务

在建设下一代联络中心时，平台及系统供应商必须要有持续的研发投入能力，根据市场趋势和技术发展对联络中心进行有创新研究。同时，供应商必须要具备完善的本地化原厂服务，确保故障快速处理，以及业务定制的快速实现

以上皆为选择一个可信赖的客服中心平台的核心要素。只有具备这些要素，才能建设一个能够支撑业务长期发展的客服平台，为用户提供卓越的客户服务，并提升运营管理效率。

华为作为一家业界顶级的联络中心平台供应商，从 1993 年开始至今，已经积累了超过 20 年的经验，并坚持以客户为中心进行解决方案创新，在研发领域每年的投入超过收入的 20%。华为的解决方案一直以大容量、高可靠、高安全、一体化、端到端著称，持续的研发高投入带来了多项业界第一：第一款业界最高密度 TDM 排队机、第一个基于 SIP 的排队机、业界最高密度 SIP 排队机、业界第一款真正 All-in-one-box 排队机、业界第一个基于高清视频和桌面协作的解决方案。华为将携手金融客户一起构建面向未来的、可持续演进的、不断创新的、稳定可靠的金融客户服务中心。

版权所有 © 华为技术有限公司 2014。保留一切权利。

非经华为技术有限公司书面同意，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本手册内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明

、HUAWEI、华为、 是华为技术有限公司的商标或者注册商标。

在本手册中以及本手册描述的产品中，出现的其他商标、产品名称、服务名称以及公司名称，由其各自的所有人拥有。

免责声明

本档可能含有预测信息，包括但不限于有关未来的财务、运营、产品系列、新技术等信息。由于实践中存在很多不确定因素，可能导致实际结果与预测信息有很大的差别。因此，本档信息仅供参考，不构成任何要约或承诺。华为可能不经通知修改上述信息，恕不另行通知。

华为技术有限公司
深圳市龙岗区坂田华为基地
电话: (0755) 28780808
邮编: 518129

www.huawei.com