

## <<银行客户服务中心规划与建设>>

### 图书基本信息

书名：<<银行客户服务中心规划与建设>>

13位ISBN编号：9787121008733

10位ISBN编号：7121008734

出版时间：2005-2-1

出版时间：电子工业出版社

作者：李农,袁全超,郭为民

页数：304

字数：448000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<银行客户服务中心规划与建设>>

### 内容概要

本书围绕我国银行客户服务中心的规划与建设实践，结合国内多个银行客户服务中心案例，从项目实施、技术发展、业务应用、管理架构和风险控制等方面，系统地向读者介绍了我国银行客户服务中心发展、规划和建设过程。

本书的各位作者都是多年从事我国银行客户服务中心建设和管理的专家和骨干，使得本书具有较强的可操作性和针对性，不仅适于银行管理者、客户服务中心主管和从业人员阅读，也可作为大学生和研究生的参考书。

## &lt;&lt;银行客户服务中心规划与建设&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 客户服务中心概述 1.1 客户服务中心的概念与分类 1.2 客户服务中心的技术演变 1.2.1 基于电话系统的客户服务中心 1.2.2 基于C+T的客户服务中心 1.2.3 基于CTI技术的客户服务中心 1.2.4 增加Web功能的多媒体客户服务中心 1.3 客户服务中心发展现状 1.3.1 国外客户服务中心发展现状 1.3.2 国内客户服务中心发展现状 1.4 银行客户服务中心带来的变革 1.4.1 客户服务中心的服务优势 1.4.2 对传统银行业务的影响 1.4.3 对银行管理模式的影响 1.4.4 对银行经营模式的影响 1.4.5 对象行业务实现方式的影响 1.4.6 对银行业务流程的影响

第2章 银行客户服务中心的业务管理与架构 2.1 业务架构 2.1.1 咨询服务类业务 2.1.2 增值服务类业务 2.1.3 贷记卡客户服务业务 2.1.4 理财类业务 2.1.5 营销类业务 2.1.6 催收催缴类业务 2.1.7 客户关系关怀类业务 2.2 内部管理架构 2.2.1 系统管理 2.2.2 应用管理 2.2.3 报表管理

第3章 银行客户服务中心的技术架构 3.1 几种不同的客户服务中心技术实现方式 3.1.1 基于微机和话音板卡的客户服务中心 3.1.2 基于前置交换机的客户服务中心 3.1.3 基于IP的客户服务中心 3.1.4 优创银行全UNIX平台客户服务中心解决方案(UniCall-Unix) 3.2 影响客户服务中心技术架构的因素 3.2.1 业务规划 3.2.2 技术规划 3.2.3 服务地域 3.2.4 经营模式 3.2.5 银行数据集中 3.2.6 经营理念 3.3 几种典型的客户服务中心架构 3.3.1 集中式客户服务中心架构 3.3.2 全分散客户服务中心架构 3.3.3 分布式客户服务中心架构 3.3.4 集中加分布式客户服务中心架构 3.3.5 几种技术架构的比较 3.4 架构设计中需要注意的问题

第4章 银行客户服务中心系统技术方案分析 4.1 技术方案的发展 4.1.1 业务分散阶段 4.1.2 业务整合阶段 4.1.3 客户整合阶段 4.1.4 信息整合阶段 4.2 系统技术层面的变化 4.2.1 体系结构的变公 4.2.2 主流技术和产品的变化 4.2.3 应用系统的变化 4.2.4 大集中的趋势 4.3 系统的组网模式 4.4 应用系统技术架构 4.4.1 从客户机/服务器(Client/Server)到Web服务(Web Service) 4.4.2 用J2EE构建银行客户服务中心应用系统 4.5 应用系统构成 4.5.1 应用系统功能架构 4.5.2 workflow软件平台 4.5.3 电话营销平台

第5章 银行的信息通道整合 5.1 国内银行话音与IP网络现状 5.2 融合网络的目标 5.3 融合网络的技术可行性分析 5.3.1 IP电话的发展历程 5.3.2 IP电话的技术标准 5.3.3 影响IP话音服务质量的因素 5.3.4 话音服务质量和带宽 5.3.5 VOIP带宽优化技术 5.3.6 VOIP与传统电话的比较 5.4 新一代融合通信系统 5.5 话音网简介 5.5.1 话音网信令方式 5.5.2 接入号码

第6章 银行客户服务中心的风险管理 6.1 加强风险管理的必要性和主要问题 6.1.1 加强风险管理的必要性 6.1.2 风险管理存在的主要问题 6.2 风险管理的基本原则和风险管理活动 6.2.1 风险管理的基本原则 6.2.2 风险管理活动 6.3 风险种类 6.3.1 业务类风险管理 6.3.2 管理类风险

第7章 银行客户服务中心的安全技术 7.1 安全技术的特点、基本原则及基本条件 7.1.1 系统安全技术的特点 7.1.2 基本原则 7.1.3 基本条件 7.2 客户服务中心计算机系统周边环境的安全 7.2.1 自然灾害 7.2.2 环境因素 7.2.3 人为破坏 7.3 客户服务中心计算机系统的技术安全 7.3.1 系统硬件平台安全性 7.3.2 软件系统安全 7.3.3 数据库安全 7.3.4 网络安全

第8章 银行客户服务中心的未来发展 8.1 银行客户服务中心的发展趋势 8.1.1 银行客户服务中心发展面临的机遇与挑战 8.1.2 银行客房服务中心系统的发展趋势 8.1.3 银行客户服务中心服务的发展趋势 8.2 银行客户服务中心的自身发展 8.2.1 银行客户服务中心技术的自身发展 8.2.2 银行客户服务中心外呼业务的发展 8.2.3 银行客户服务中心与网上银行相结合

第9章 银行客户服务中心项目实施与管理 9.1 项目的实施难点和风险 9.1.1 项目的实施难点 9.1.2 项目实施的风险 9.2 银行客户服务中心项目的实施管理 9.2.1 项目前期调研 9.2.2 项目可行性分析报告 9.2.3 项目招标——标书的结构 9.2.4 项目中长期规划 9.2.5 项目实施计划书 9.2.6 项目管理的形式和手段 9.2.7 项目基本组成及岗位职责 9.3 银行客户服务中心运营场地的建设 9.3.1 选址与规划 9.3.2 对于办公环境的一般要求 9.3.3 区域功能规划要求 9.3.4 银行客户服务中心机房建设标准与注意事项 9.4 银行客户服务中心系统开发管理 9.4.1 概述 9.4.2 需求提出阶段 9.4.3 需求分析阶段 9.4.4 概要设计阶段 9.4.5 详细设计阶段 9.4.6 编码实现阶段 9.4.7 业务测试阶段 9.4.8 系统连调测试阶段 9.4.9 验收测试阶段 9.4.10 软件的更新或新增 9.4.11 项目配置管理

第10章 银行客户服务中心建设与业务实践案例 10.1 典型建设案例 10.1.1 以客户服务为主要手段的客户服务中心 10.1.2 服务与营销并举的全国性客户服务中心 10.1.3 以客户关系管理为总体策略的客户服务中心 10.1.4 以提供价值服务为目标的外包客户服务中心 10.2 业务实践案例 10.2.1 咨询、投诉类业务实践 10.2.2 客户关怀类业务实践 10.2.3 增值服务类业务实践 10.2.4 理财类业务实践 10.2.5 催收催缴类业务实践

附录 Avaya银行客户系统解决方案参考文献



版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介, 请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>