



中信证券国际透过思科统一通讯系统及高威电信 LUCAS 应用套件 缔造优越客户服务水平新高

*中国最大规模证券公司的崭新部署
善用公司信息科技资源对应业务发展重点的需要*

(2009年9月10日, 香港讯) 思科、高威电信和中国最大规模的证券公司 — 中信证券国际有限公司 (中信证券国际), 今天于新成立的中信证券国际旺角办事处, 携手展示一系列崭新的应用和客户服务。这些服务建基于思科统一通讯系统方案和高威电信 LUCAS 应用套件, 协助中信证券确保符合法规要求、加快响应客户需求, 并提高客户服务团队的流动性, 为投资者带来更优越的证券经纪服务。

于部署过程中, 中信证券国际利用先进的以 IP 为基础的通讯系统, 取代传统电话系统, 以配合业务逐步增长和金融市场瞬息万变的需要。

重点 / 主要资料:

- 语音录音规例: 中信证券国际采用思科统一通讯系统的流动电话录音应用, 确保符合法规要求。根据香港证券及期货事务监察委员会守则, 证券公司须以录音系统记录每项交易指示, 并保存最少三个月时间。这应用协助确保证券经纪所收到的客户交易指示, 不论是经由办公室电话或流动电话收取, 均可被记录及妥善地保存, 让他们可以轻松自在的于任何地方, 利用流动电话为客户办理交易。
- 自动化业务流程: 中信证券国际希望透过 LUCAS 应用套件和全新部署的统一通讯系统上的自动化业务流程应用, 加快响应客户需求和提升员工效率。该应用与公司的客户数据库整合, 当客户致电时, 会自动读取和显示客户数据, 协助客户服务员工提供更个性化的服务, 并加快业务程序。这自动化功能对中信证券国际非常重要, 能协助提升其各地的客户服务质素, 于不足一秒翻查客户的背景和以往的交易数据, 大大提高员工效率。
- 流动通信提示: 为促进更有效率和更具灵活性的通讯, 中信证券国际透过思科以 IP 为基础的网络上的同步电话提示应用, 让证券经纪无论身处何地, 均能与客户紧密连系。这应用让客户能同时接通经纪的办公室电话和流动电话, 让经纪能于办公室以外的地方服务客户。这功能为公司带来重要的业务优势, 于分秒必争的金融市场为客户提供更优质的服务。

- 这项以 IP 为基础的骨干包括思科 7962 及 7911 IP 电话及高威电信创新的应用，包括语音录音系统、流动通信提示应用及自动化业务流程系统。高威电信为在中信证券国际 7 个办事处工作的逾 1,000 名用户，部署了配备思科路由器及交换器的网络基建，并由一支具备丰富金融业经验的专业团队，在这网络基建上部署有关方案。

支援引述：

中信证券国际营运总监赵国强

「客户服务是现今金融服务业的成功关键。由于传统的电话系统不足以支持我们的业务发展及增长，我们致力以崭新的技术取代旧式电话系统，务求为客户提供无可比拟的证券经纪服务。这项特别针对我们业务需要而设的方案，协助我们配合法规要求，提升员工生产力及客户满意程度，并尽享以 IP 为基础的通讯系统的优势，让我们为未来的发展作出充份准备。」

思科香港及澳门区总经理招卓敏

「思科很高兴能为中信证券国际提供广受认同及创新的统一通讯方案，协助它改革业务流程以配合业务发展重点。这些于思科统一通讯系统上专门设计的应用方案，不但为香港证券经纪服务缔造新标准，而且更体现了我们致力巩固香港的区内金融中心地位的承诺。随着金融机构对服务及支持的需求变得越来越复杂，我们会致力提供更多切合它们需要和创新的科技，协助它们达至业务目标。」

高威电信创办人及首席技术官邓伯雄

「高威电信很荣幸能参与是次崭新的部署，展示我们对推动统一通讯系统优势的决心及 LUCAS 平台强大的效能。我们的专业团队具备丰富经验，于部署期间提供了恰当的建议及进行了流畅的部署。透过结合高威电信的先进应用工程技术及思科统一通讯系统，中信证券国际充份体现了统一通讯系统如何能够在协助提升客户满意程度的同时改善业务流程。」

参考资源：

- [有关思科统一通讯方案的详情](#)
- [有关中信证券国际的资料](#)
- [有关高威电信的数据](#)

Tags / Keywords:

Cisco, Cisco Unified Communications, Collaboration, Mobility, Productivity

思科系统简介

思科 (NASDAQ: CSCO) 为世界著名的网络产品供货商, 致力改变人们联系、沟通及协作的模式。有关思科更多资料, 请浏览 www.cisco.com。有关最新资料, 请浏览 newsroom.cisco.com。思科于香港及澳门区的设备由 Cisco Systems International BV 提供, 该公司为思科系统的全资附属公司。

高威电信简介

高威电信早在 1999 年就建立了 IP 电话和 IP 统一通信的解决方案。去年, 我们获取了在香港和澳门首家并且是唯一一家的 Cisco Master Unified Communications Specialization。这充分代了我们有足够的能力和条件在思科统一通信的基础上, 为客户部署和支持高度复杂的应用。

伴随着领先的技术和项目经验, 高威电信不但为客户度身订造去设计和实现 IPUC 解决方案, 而且基于 IPUC 应用的同时, 结合高威自主研发的 LUCAS 平台去统一实现团队、过程和技术相结合的创新商业解决方案和生产力。(LUCAS : Leading Unified Communications Application Services)

LUCAS 在商业过程中不但能提高使用效率和减少人为延时, 并且能根据不同的行业的综合性和特殊性去提供合适的应用。关于高威更多信息, 请登录 <http://www.macroview.com>

###

查詢詳情，請聯絡

黄小姐

高威电信

电话: 020-87101252

电邮: mandy_huang@macroview.com



(由左至右) 思科香港及澳门区总经理招卓敏女士、中信证券国际营运总监赵国强先生及高威电信创办人及首席技术官邓伯雄先生一同主持新闻简报会，宣布中信证券国际部署了一系列建基于思科统一通讯系统方案和高威电信 LUCAS 应用套件的崭新应用和客户服务。