

September 10, 2009

中信証券國際透過思科統一通訊系統及高威電信LUCAS 應用套件締造優越客戶服務水平新高

中國最大規模証券公司的嶄新部署
善用公司資訊科技資源對應業務發展重點的需要

思科、高威電信和中國最大規模的証券公司 — 中信証券國際有限公司 (中信証券國際)，今天於新成立的中信証券國際旺角辦事處，攜手展示一系列嶄新的應用和客戶服務。這些服務建基於思科統一通訊系統方案和高威電信LUCAS應用套件，協助中信証券確保符合法規要求、加快回應客戶需求，並提高客戶服務團隊的流動性，為投資者帶來更優越的証券經紀服務。

於部署過程中，中信証券國際利用先進的以IP為基礎的通訊系統，取代傳統電話系統，以配合業務逐步增長和金融市場瞬息萬變的需要。

· 語音錄音規例：中信証券國際採用思科統一通訊系統的流動電話錄音應用，確保符合法規要求。根據香港證券及期貨事務監察委員會守則，証券公司須以錄音系統記錄每項交易指示，並保存最少三個月時間。這應用協助確保經紀所收到的客戶交易指示，不論是經由辦公室電話或流動電話收取，均可被記錄及妥善地保存，讓他們可以輕鬆自在於任何地方，利用流動電話為客戶辦理交易。

· 自動化業務流程：中信証券國際希望透過LUCAS應用套件和全新部署的統一通訊系統上的自動化業務流程應用，加快回應客戶需求和提升員工效率。該應用與公司的客戶資料庫整合，當客戶致電時，會自動讀取和顯示客戶資料，協助客戶服務員工提供更個人化的服務，並加快業務程序。這自動化功能對中信証券國際非常重要，能協助提升其各地的客戶服務質素，於不足一秒翻查客戶的背景和以往的交易資料，大大提高員工效率。

· 流動通信提示：為促進更有效率和更具靈活性的通訊，中信証券國際透過思科以IP為基礎的網絡上的同步電話提示應用，讓証券經紀無論身處何地，均能與客戶緊密連繫。這應用讓客戶能同時接通經紀的辦公室電話和流動電話，讓經紀能於辦公室以外的地方服務客戶。這功能為公司帶來重要的業務優勢，於分秒必爭的金融市場為客戶提供更優質的服務。

· 這項以IP為基礎的骨幹包括思科7962及7911 IP電話及高威電信創新的應用，包括語音錄音系統、流動通信提示應用及自動化業務流程系統。高威電信為在中信証券國際7個辦事處工作的逾1,000名用戶，部署了配備思科路由器及交換器的網絡基建，並由一支具備豐富金融業經驗的專業團隊，在這網絡基建上部署有關方案。



中信証券國際營運總監趙國強

「客戶服務是現今金融服務業的成功關鍵。由於傳統的電話系統不足以支援我們的業務發展及增長，我們致力以嶄新的技術取代舊式電話系統，務求為客戶提供無可比擬的証券經紀服務。這項特別針對我們業務需要而設的方案，協助我們配合法規要求，提升員工生產力及客戶滿意程度，並盡享以IP為基礎的通訊系統的優勢，讓我們為未來的發展作出充份準備。」

思科香港及澳門區總經理招卓敏

「思科很高興能為中信証券國際提供廣受認同及創新的統一通訊方案，協助它改革業務流程以配合業務發展重點。這些於思科統一通訊系統上專門設計的應用方案，不但為香港証券經紀服務締造新標準，而且更體現了我們致力鞏固香港的區內金融中心地位的承諾。隨著金融機構對服務及支援的需求變得越來越複雜，我們會致力提供更多切合它們需要和創新的科技，協助它們達至業務目標。」

高威電信創辦人及首席技術官鄧伯雄

「高威電信很榮幸能參與是次嶄新的部署，展示我們對推動統一通訊系統優勢的決心及LUCAS平台強大的效能。我們的專業團隊具備豐富經驗，於部署期間提供了恰當的建議及進行了流暢的部署。透過結合高威電信的先進應用工程技術及思科統一通訊系統，中信証券國際充份體現了統一通訊系統如何能夠在協助提升客戶滿意程度的同時改善業務流程。」



MACROVIEW
TELECOM

NEWS CLIPPING

Date:
2009-09-10

Source:
Hong Kong IT news