

# 《电话银行应用与管理》

## 图书基本信息

书名：《电话银行应用与管理》

13位ISBN编号：9787504946157

10位ISBN编号：750494615X

出版时间：2008-3

出版社：中国金融出版社

页数：240

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《电话银行应用与管理》

## 前言

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，增强了对资金的操作能力。

# 《电话银行应用与管理》

## 内容概要

《BANK电话银行应用与管理》主要内容：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。

《BANK电话银行应用与管理》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。

# 《电话银行应用与管理》

## 书籍目录

第一章 概述第一节 电话银行的发展第二节 电话银行系统组成第三节 电话银行区域构建第四节 电话银行业务功能第二章 服务对象和银行账户第一节 电话银行的服务对象第二节 银行账户基本知识第三章 柜面业务第一节 个人电话银行柜面业务第二节 企业柜面业务第三节 交费通业务第四节 银证通柜面业务第四章 储蓄卡语音服务第一节 个人账户信息查询第二节 转账业务第三节 银行代理基金操作第四节 国债业务第五节 外汇买卖第六节 银证通第七节 银期和银证转账第八节 代理业务第九节 查询金融信息第五章 信用卡、单位卡及共有语音服务第一节 信用卡账户查询服务第二节 信用卡商户服务第三节 单位卡账户查询服务第四节 自助语音的共有服务第六章 人工坐席系统功能第一节 控制功能第二节 辅助功能第三节 接人呼叫处理流程第七章 人工坐席服务第一节 服务的分类第二节 挂失第三节 查询第四节 辅助交易第八章 内部管理系统第一节 资料库维护第二节 收费设置第三节 积分管理第四节 广告管理第五节 智能排队功能第六节 系统参数设置第七节 外拨业务第九章 查询统计第一节 人工坐席业务分类统计表第二节 自助语音统计总报表第三节 电话银行开销户统计表第四节 业务分析类报表第十章 客户数据分析应用第十一章 业务管理第十二章 编写电话银行需求第十三章 电话银行开发过程控制第十四章 风险控制附录一 银行业金融机构信息系统风险管理指引附录二 电子银行安全评估指引附录三 电子银行业务管理办法参考文献

## 章节摘录

**第二章 服务对象和银行账户：** 电话银行的服务对象是个人和单位客户，这些客户在银行开立各类账户，开通电话银行后，客户就可以通过电话银行来操作这些账户。所以了解银行客户、掌握银行账户基本知识是开展电话银行业务最基本的必要条件。

**第一节 电话银行的服务对象：** 电话银行的服务对象就是银行的客户，这些客户包括个人客户和单位客户。单位客户也就是平时我们所说的企业。个人客户相对比较简单，只要是合法的自然人，能够提供有效的身份证明，开立银行账户，就可以成为银行的个人客户。单位客户按照不同的组织架构，可以分为多种，下面做一个简单的介绍：

**一、企业的定义：** 现代汉语中把这个词定义为外来词，因为它是从日语中翻译而来，日语中这个词汇又来自英语体系，在英语中通常表达为Enterprise。企业的定义一直有很多种说法，我们不在此赘述，但大体上讲，它应该是一个从事生产和经营活动的以营利为目的的经济实体。按照不同的分类方法，企业可以分为以下几种：

1. 按照企业内部组成来划分，企业可以分为单一企业和联合企业，单一企业没有成员单位，只有自身一个实现自主经营、自负盈亏的经济实体；联合企业则由两个或两个以上的性质相同或在生产经营上存在经济联系的企业彼此联合组成的经济组织。比如总、分公司或母、子公司等。
2. 按照主要经营的范围来划分，企业可以分为工业企业、农业企业、交通企业、能源企业等。最能体现这种分类的是国家统计局的标准的行业分类。不同的行业具有不同生产特点和结算特点，银行也可以按照这个分类标准向一些重点行业的重点企业客户提供不同类型的银行服务。
3. 按照生产经营的规模来划分，企业可以分为大型企业、中型企业和小型企业，划分这个标准有的是按生产规模、有的是按利润、有的是按就业人员等。我国企业规模的现行划分标准是1984年由财政部制定的。

## 精彩短评

- 1、意义不大。
- 2、前几章基本是把电话银行的菜单拿出来做了个详细罗列，让人觉得无聊，还有写书真容易。后面总算说了些有针对性的东西，也举了几个还过得去的例子。  
两个印象深刻的地方：
  - 1.呼叫中心的客服辛苦，工作时间被统计到了秒，而且工作还基本上随时都在被监控。
  - 2.所谓的“四拍”，规划拍脑袋，保证拍胸脯，失败拍大腿，推卸拍屁股。

# 《电话银行应用与管理》

## 精彩书评

1、前几章基本是把电话银行的菜单拿出来做了个详细罗列，让人觉得无聊，还有写书真容易。后面总算说了些有针对性的东西，也举了几个还过得去的例子。两个印象深刻的地方：1.呼叫中心的客服辛苦，工作时间被统计到了秒，而且工作还基本上随时都在被监控。2.所谓的“四拍”，规划拍脑袋，保证拍胸脯，失败拍大腿，推卸拍屁股。

# 《电话银行应用与管理》

## 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:[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)