

成功案例：金融行业移动商务应用成功案例 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/222/2021_2022__E6_88_90_E5_8A_9F_E6_A1_88_E4_c40_222251.htm

2006年6月13日，东方般若总裁刘英魁先生做客赛迪网，与网友们就金融行业的移动商务及企业信息化等相关话题进行了交流和互动。下文由访谈内容整理而得：案例介绍 目前，保险公司的客户服务方式主要通过直邮、呼叫中心等方式来进行。由于行业的特性，保险公司很难和投保客户直接进行沟通，保险公司是被动的为客户提供如保单信息、险种介绍、保险合同变更等信息服务，很难提供主动、便捷、迅速、高效的服务。直邮和呼叫中心高昂的成本费用在一定程度上也限制了保险公司的主动客户服务。这些服务方式都存在着有待改进的必要，并且保险行业在客户服务满意度方面尚需做出更多的努力。如何以最小的成本来完成保险公司与客户的服务沟通，如何提升客户服务质量等等问题已成为保险公司无法回避的现实。保险公司应该挖掘新的服务方式为客户提供高质量的服务，以降低客户流失率，提高客户续保率。保险公司必须适应客观形势的变化，在客户服务、险种设计、营销手段等众多方面进行创新，使客户更加便捷地获得保险保障及相关的服务。而保险公司也在寻找新的方式为他们的产品与服务增加价值，提高竞争力，提升客户忠诚度，同时吸引新的高价值客户。因此，短信作为一种新的服务方式被保险公司引入到现有的服务体系当中，以满足客户不断增长的服务需求。为了给客户id提供高质量服务，降低保险客户的流失率，赢得更多的客户和提高客户的忠诚度。2003年初，中国人寿与知名的金

融行业移动商务应用提供商北京东方般若科技发展有限公司（简称东方般若）达成战略合作，建立覆盖全国的“移动95519”短信客服系统，以短消息作为主要客服手段，为全国数量庞大的保险客户提供各种保险服务。通过短消息实现中国人寿与客户之间最快捷、最直接、最主动的沟通，克服了传统客户服务方式运作过程中存在的一些弊端，作为原有客户服务方式的有力补充，能够为客户提供快速、准确、个性化的服务。东方般若公司根据中国人寿的客服流程、操作方式及个性化应用等因素有机的将短信客服系统和中国人寿现有的业务系统连接在一起，构成了“移动95519”短信客服系统。该系统运行在中国人寿的内部专网中，通过安全的数据接入与中国人寿现有业务系统之间建立信息通信，从而可以快速、自动、准确地提供客户需要的服务信息。“移动95519”短信客服系统采用先进的软件体系结构设计，可高效地同中国人寿业务系统进行集成，将移动通信技术、网络技术和组件技术有效地结合在一起，构成功能全面、服务模式灵活的无线数据短信息综合客户服务系统。短信客服系统遵循组件化的设计思想，整个系统的框架先进、灵活、稳定，提供服务管理、短信收发、应用服务、系统管理等多方面的丰富功能，为中国人寿的短信客服系统提供了一个高效的运营支撑平台。实施效果分析“移动95519”短信客服系统不仅保证了业务和管理消息的及时、快速和主动传输，缩短了信息的流通时间，让中国人寿变成一个能快速适应、应对外界变化的金融企业，在市场竞争中赢得先机。在丰富中国人寿服务手段的同时也在很大程度上降低了服务成本，提高了服务效率和客户的满意度。另外，“移动95519”短信客服

系统为中国人寿提供了一个创新的服务渠道和市场拓展渠道 - 短信营销。通过发挥短信客服系统的便捷、快速、个性化、主动服务等优势，吸引更多的潜在客户成为中国人寿的客户，实现了中国人寿保险客户的快速拓展和增长，从而带动各种保险业务的收入。此外，通过“移动95519”短信客服系统，中国人寿的保险客户可享受到中国人寿提供的个性化、多样化的服务，不仅提升了中国人寿的知名度；而便捷、高效的服务、准确高质的服务内容、个性化服务更增强了中国人寿的美誉度，从而使客户将逐渐依赖并留恋于持续的优质服务，成为中国人寿的忠实客户，而忠诚的客户群体是中国人寿持续发展的有力保障。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com