

案例研究

亞洲銀行引入合規的即時互動功能 增強國際客戶服務

亞洲銀行利用了 CINNOX 的網頁浮標，為國際客戶提供全天候更方便的即時聊天和通話功能，增加客服支援的靈活性。

[閱讀更多 >](#)



符合國際規範



資料保護規範



品質管理系統



雲端服務資訊安全



資訊安全



信息技術服務

挑戰

在後疫情時代，亞洲銀行 (BOA) 一系列由金融科技 (Fintech) 推動，極具成本效益的產品，包括銀行交易、資產、基金管理等，依然深受各地顧客歡迎。

亞洲銀行一直致力滿足來自不同離岸司法管轄區之國際企業及其創辦人在金融服務上與日俱增的需要。並且革新銀行服務體驗，使客戶無論在何時、何地，都能獲得最優質的金融服務。

然而，傳統銀行都一直依賴親切及具增值性的親身體驗來與客戶建立豐碩成果。亞洲銀行期望藉著數碼化來為顧客帶來更優質服務體驗，同時，亦兼備更詳細、可視化的數據分析來了解客戶 (KYC) 及管理危機。

解決方案

全天候支援

亞洲銀行決定將 CINNOX 具即時聊天和網絡通話等功能的網頁浮標加至其網頁上，以提供全天候的客服支援服務。這方案讓新世代金融服務業完整保存了客戶重要的交互記錄，協助辨別客戶痛點同時以第一時間解決他們的難題。

簡化通話體驗

為加強品牌的跨國支援能力，亞洲銀行亦向 CINNOX 訂閱了英屬處女島 (BVI) 的免付電話號碼。這個具擴展性的虛擬號碼使亞洲銀行的海外客戶在致電銀行時無需花費，而銀行亦只需在同一介面以任何智能裝置來接聽及管理來自不同地區的來電。最近，亞洲銀行還增加了一系列的虛擬號碼，以便輕鬆撥打聯繫分布全球各地的客戶。

客戶交互數據全視化

亞洲銀行選擇透過 CINNOX 來為客人帶來統一的電訊和數碼體驗。豐富的功能為管理者提供客戶交互數據的完整視圖，使銀行能夠為客戶構建具效益的個人化體驗，同時高效地提升員工的工作效率。

結果

跨地域的實時支援

人工智能驅動的 CINNOX 網頁浮標協助亞洲銀行在全球範圍內提供 24/7 全天候當地支援服務。為了保持客戶的順暢體驗，亞洲銀行會先透過查詢表格初步了解客戶資料和需要，再以智能路由將查詢即時配對到最適合的客服專員，客人無需再忍受冗長的接通等候或懊惱的問題複述。

全通路金融服務

CINNOX 獨有的電訊和數碼通訊整合令亞洲銀行更輕鬆地為客戶提供全通路體驗。通過傳統和新數碼智能來簡化客戶互動流程，達到更具經濟效益的跨國通訊及服務。

簡介

亞洲銀行以最新的金融科技通路為來自 90 個司法管轄區的客戶提供服務。公司並得到 CINNOX 的支持，以符合法規、高安全、可靠和更方便的全通路體驗來應對國際客戶的不同需要。

www.bankasia.com

邁向金融服務業的未來

獲取示範