

---

## 呼叫中心发展新思路

·宇信易诚呼叫中心事业部总经理

·赵毅勇 先生

赵毅勇是宇信易诚公司呼叫中心事业部总经理，他有超过 10 年的金融信息化行业工作经验，具备中间业务平台、自助银行、手机银行、短消息平台、呼叫中心等方面的设计、实施、顾问咨询、管理等方面的经验。在宇信易诚公司他主要负责公司呼叫中心、短消息平台等产品线的工作，熟悉国内外银行呼叫中心，在宇信易诚公司工作期间，曾经负责成功实施了多个银行大型呼叫中心，其中包括省级呼叫中心，独立城市的呼叫中心，全国集中式呼叫中心，全国信用卡呼叫中心。他熟悉多种银行呼叫中心的架构，业务实现方式、呼叫中心的运营管理，并且关注银行呼叫中心的发展趋势。

·演讲内容提纲：

呼叫中心作为银行的渠道业务系统之一，已经成为银行发展的必须。究其原因是因为客户服务、市场营销方面日渐突现的强烈需求和竞争压力，在当今越来越多的银行认识到：客户服务中心是一个高效、优质的服务渠道，是一个低成本、高回报的渠道，是一个低成本收集客户信息的渠道，是一个低成本的产品营销渠道。建设一个功能丰富、业务完善的呼叫中心，银行需要投入很大的精力和财力。完成呼叫中心建设后，还要投入更多的精力和财力进行呼叫中心的运营。呼叫中心投入生产后，还会担心能否达到银行对呼叫中心的预期。我们提出一些新的思路供银行在客户服务发展上做选择。