



## 适用于零售银行的数字媒体

### 实现协作客户体验

#### 概述

对于零售金融机构而言，更有效的沟通可改善客户体验，加强分散的分支机构的关联度和一致性，还可以提高员工的工作效率。但是，电邮过于死板且不够人性化，而面对面交流往往成本高昂且无法扩展。现在，借助全面的Cisco®数字媒体套件，您可以：

- 向分支机构办公地点中正在等待的客户提供有针对性的信息
- 使用联网视频介绍产品和服务
- 使用数字标牌或桌面视频开展灵活的销售培训
- 强化和拓展企业沟通以渗透企业文化

#### 挑战

零售银行服务一般都涉及客户与其当地分支机构之间的个人关系。其他形式的银行渠道出现后，客户得以选择更加灵活的方式，因此这种关系被削弱了。同时，兼并和收购、客户期望提高以及更多银行产品和服务的推出加快了员工流动，并导致企业忽视远程分支机构的企业价值观和目标。提供始终如一的客户体验，确保所有分支机构员工能够及时得到产品信息并具备一致的销售技能，我们在这些方面面临空前巨大的挑战。

#### 在这种大环境下，您需要：

- 在分支机构中采用更强大且有效的方式与客户接触，并提供卓越的客户体验
- 使用能提高分支机构员工的工作效率和能力的工具，并帮助他们更快速地掌握最新产品信息和销售技巧以增加收入
- 采取措施在所有分支机构内树立更明确的品牌形象，营造一致的企业文化

## 数字媒体解决方案

有了思科数字媒体套件，您可以只用一个界面就能创建、管理、交付、显示和访问 Cisco Digital Signs、Cisco Cast 或 Cisco Show and Share 的数字内容。

- **创建：**数字媒体解码器将音频和视频资源转换为您可在银行网络上传输的数字格式。
- **管理：**使用 Cisco Digital Media Manager 可轻松调度内容、设置实时网络广播、导入视频以及组织和发布 Cisco Digital Signs、Cisco Cast 或 Cisco Show and Share 的内容。各个部门可以使用该软件控制各自的内容，包括调度和用户访问。
- **交付：**Cisco Digital Media Player 可处理数字媒体内容显示并可在用于 Cisco Digital Signs 和 Cisco Cast 的高清显示器上进行播放。
- **显示：**Cisco Professional 系列 LCD 显示器可提供高清观看体验并随附内置扬声器。
- **访问：**Cisco Show and Share 是一个网络广播和视频共享应用程序，用于对 Web 或用户内部分支机构网络上的视频进行流处理。

## 改善分支机构客户体验和员工效率

思科数字媒体套件提供简单、灵活、可扩展的数据媒体工具，您可以利用这些工具来转换内部及面向客户的通信方式。借助思科数字媒体套件，您可以使用数字标牌或个人计算机来实现具有竞争力的动态数字媒体通信，从而改善分支机构的客户体验、加速产品推介，并提升销售熟练度和强化银行内通信。

### 改善客户体验

对于大多数客户来说，分行仍是主要的交互点。改善客户在分支机构的体验对于获得竞争优势至关重要。借助思科数字媒体套件，您可以：

- **减少感知等待时间：**利用分支机构内的数字标牌为正在等待服务的客户提供实时动态信息，起到教育、娱乐和宣传的作用。
- **优化分支机构内的客户流：**使用数字标牌指导客户使用分支机构内的不同服务，并可轻松更改信息以更好地满足特定客户群体的需求。

### 加速新产品和服务推介

流畅、快速的推广流程是帮助新产品或服务取得成功的关键。传统方式是，产品专家前往当地分支机构或区域培训中心开展培训，或是组织集中的研讨会，要求员工暂离岗位参加。另外，制造和分发产品支持印刷材料会耗费大量成本和时间。员工很多时候对新产品的了解不足，从而造成不一致的客户体验并丧失销售机会。思科数字媒体套件让您能够：

- **更快更高效地推出产品和服务：**以更快的速度、更低的成本和更好的组织方式通过网络将最新的产品信息传达给分支机构的所有员工。
- **确保员工掌握充分的信息：**让员工充分参与并通过在台式计算机上应用新的产品媒体帮助他们保存信息。
- **提供即时且一致的通信：**提供实时产品培训广播和预录制视频供员工按需访问。

### 提高员工熟练度和工作效率

如果您希望增加收入，就必须找到方法提高当地分支机构员工整体的销售熟练度，强化他们对规章制度的理解。您必须确保分散在各地的员工拥有取得成功所必需的专业技能并接受过适当培训，并且了解新的产品、规章制度和流程变化。借助思科数字媒体套件，您可以：

- 加速分支机构内的销售培训，更轻松地在企业内推广销售策略和最佳实践
- 通过数字标牌或台式计算机上丰富的媒体提供销售培训，从而提高培训保留率和一致性
- 使用分支机构内触手可及且随时更新的视频材料更迅速地培训新雇员
- 允许成功的销售人员制作自己的最佳实践视频，并在公司互联网上与其他销售人员分享

## 加强企业通信

让所有员工拥有统一的组织策略和目标是构建成功金融机构的基础。思科数字媒体套件通过台式计算机可访问的（或在台式计算机不可用时使用数字标牌）基于 Web 的视频开拓新的通信渠道。管理人员可与所有员工更频繁、更有效地沟通，以实现以下目标：

- 培养影响力更大的企业文化和品牌
- 加强法规合规性
- 加快兼并和收购的整合
- 改善员工沟通

思科数字媒体套件是思科协作客户体验套件的一部分，该体验套件是专为零售银行设计的下一代业务解决方案。协作客户体验解决方案将金融服务业界领先的合作伙伴提供的技术与公认的思科网络和通信技术相结合，提供预集成的强大零售银行解决方案。

## 为什么选择思科？

当今的金融环境和经济气候要求企业采取创新的方法，在不增加人力资源成本的前提下提供卓越的客户体验并实现良好的员工沟通。只需购买思科数字媒体套件，金融组织就可：

- 通过向在分支机构等候的客户提供有针对性的营销内容、新闻和信息改善客户体验
- 通过使用联网视频轻松录制和广播实时内容或按所需内容加快产品和服务推介
- 通过使用数字标牌或桌面视频在上班前/后进行培训，提高销售人员的生产力和效率
- 通过强化和扩展管理层和企业的沟通来渗透企业文化

## 更多信息

有关适用于零售银行的思科数字媒体套件的更多信息，请联系您当地的思科客户代表或访问 <http://www.cisco.com/go/financialservices>。

要了解有关思科数字媒体套件的更多信息，请访问 [www.cisco.com/go/dms](http://www.cisco.com/go/dms)。



美洲总部  
Cisco Systems, Inc.  
加州圣何塞

亚太总部  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
新加坡

欧洲总部  
Cisco Systems International BV  
荷兰阿姆斯特丹

思科在全球设有 200 多个办事处。思科网站 [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices) 中列有各办事处的地址、电话和传真。

CCDE、CCSI、CCENT、Cisco Eos、Cisco HealthPresence、Cisco 徽标、Cisco Lumin、Cisco Nexus、Cisco Nurse Connect、Cisco Stackpower、Cisco StadiumVision、Cisco TelePresence、Cisco WebEx、DCE 以及 Welcome to the Human Network 为商标；Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn 以及 Cisco Store 为服务商标；Access Registrar、Aironet、AsyncOS、Bringing the Meeting To You、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCIP、CCNA、CCNP、CCSP、CCVP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert 徽标、Cisco IOS、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems 徽标、Cisco Unity、Collaboration Without Limitation、EtherFast、EtherSwitch、Event Center、Fast Step、Follow Me Browsing、FormShare、GigaDrive、HomeLink、Internet Quotient、IOS、iPhone、iQuick Study、IronPort、IronPort 徽标、LightStream、Linksys、MediaTone、MeetingPlace、MeetingPlace Chime Sound、MGX、Networkers、Networking Academy、Network Registrar、PCNow、PIX、PowerPanels、ProConnect、ScriptShare、SenderBase、SMARTnet、Spectrum Expert、StackWise、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient、TransPath、WebEx 以及 WebEx 徽标为 Cisco Systems, Inc. 和/或附属公司在美国和其他国家/地区的注册商标。

本档或网站中提及的所有其他商标归属相应的商标所有人。使用“合作伙伴”一词并不暗示思科和任何其他公司存在合作关系。(0903R)