

# IVIP 证券行业解决方案

因科技术（上海）有限公司

地址：上海市淮海中路 381 号中环广场 2201-2208 室

邮编：200020

电话：021-63916988

传真：021-63915988

E-mail：contact@InfOnCall.com

[www.InfOnCall.com](http://www.InfOnCall.com)

版权声明：本文件作为因科技术(上海)有限公司的知识产权，仅供参考，不得用于其他途径。  
InfOnCall 是因科技术(上海)有限公司的注册商标。其他品牌分别属于其注册者。

实时信息服务是证券业的重要命脉，投资者需要随时掌握股市行情、市场动态、财经要闻等重要资讯，以把握稍纵即逝的投资机会。随着国内证券业竞争的加剧，越来越多的券商纷纷寻求各种途径为客户提供证券资讯及交易服务，提高服务的质量及方便性。其中，建立自己的证券网站，推出 IVR 交互式语音应答系统或人工呼叫中心，是证券行业普遍采用的解决方案。但是 PC 访问网络信息的方式局限性很大，不能满足客户随时随地的查询需求；IVR 由于其组织信息的手段很不灵活，使信息量大大受限；而人工呼叫中心成本高的缺点是显而易见的。因科网络语音访问平台（IVIP）正是顺应市场趋势，满足用户需求的方便、灵活、低成本解决方案。

图表 1：网站和 IVIP 解决方案的比较

	网站	IVIP 解决方案
接入方式	PC + Internet 接口	普通电话,车载电话,WAP 或者非 WAP 手机,以及各种移动通信工具
访问界面	键盘、鼠标、显示器	语音浏览
响应速度	通常为数十秒	少于 3 秒
信息获取	接入 Internet 的 PC	普通的电话机、传真机、BP 机、手机、PDA,以及 E-mail
适用对象	具备一定网络知识的人员	不需要任何网络知识的普通用户

图表 2：IVR 和 IVIP 解决方案的比较

	IVR	IVIP 解决方案
信息采集	人工录制	自动合成
信息来源	基于局域网,被动接收	基于广域网,主动搜索
信息组织	受按键组合的限制;使用不方便	语音指令,信息不受限;使用方便
信息内容	信息内容有限,且实时性较差	信息内容极其丰富,实时性强
扩展性	软件供应商修改源代码	客户自由配置
维护成本	高	低

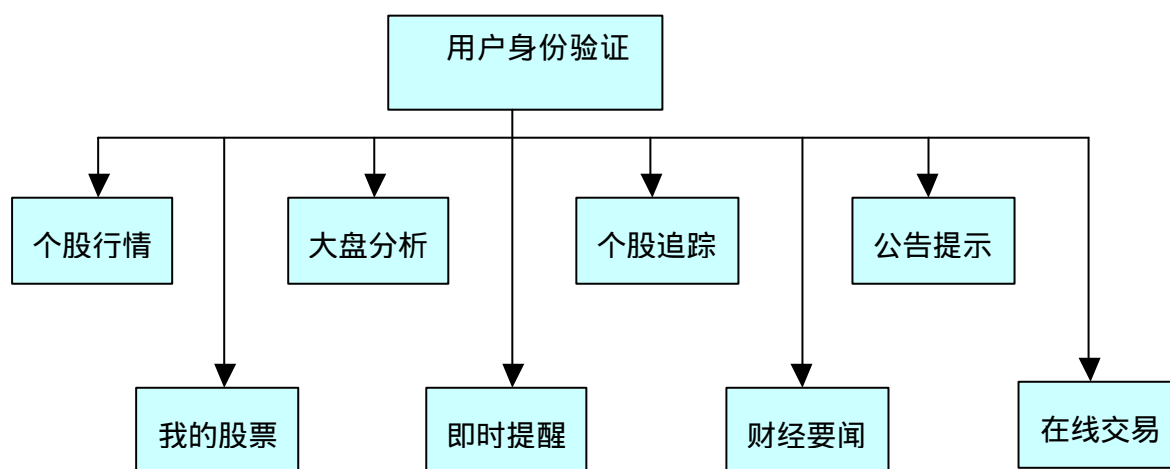
图表 3：人工呼叫中心和 IVIP 解决方案的比较

	人工呼叫中心	IVIP 解决方案
1	完全用人工坐席,需要有根据行业的培训	自动语音访问与人工坐席相结合
2	昂贵,一次性投资及日常运作成本较高	节约 80%成本
3	信息内容有限,且实时性较差	信息内容极其丰富,实时性强

4	服务时间受限制	服务时间不受限制
5	容量受到较大的限制	可以提供超大容量的服务
6	呼叫密集时用户需要等候的时间长	用户一般不需要等候
7	一般只能提供中文信息	中、英文
8	维护较复杂，速度慢，费用高	维护简单，快捷方便，费用低

IVIP 解决方案将完全克服以往信息发布存在的操作比较复杂，需要用户记忆的内容比较多，交互界面不友好，服务内容单一等缺陷，借助无所不在的电话，通过自然语音以及友好的交互界面，把最及时最全面的信息和服务完美地传递给用户，使人们不仅可以获取证券的即时报价，还可以听到专家评述，分析市场行情。更重要的是，用户可以定制个性化服务，集中关注自己的个人业务，以最少的时间和精力投入获得最大价值的信息。同时，IVIP 解决方案还支持多种信息获取方式，比如：BP 机、手机短信息、PDA、传真、电子邮件等等。另外，随着各券商正式开通网上证券交易，我国主流证券公司开始大规模地介入网上证券交易领域，IVIP 解决方案还将帮助用户通过互联网委托下单，实现实时委托交易。

总之，IVIP 证券行业解决方案将为广大证券公司带来更广泛的客户群、更好的服务质量以及更方便的信息管理手段。



图表 4：IVIP 证券行业解决方案服务内容

IVIP 证券行业解决方案的系统特性包括：

- (1) 支持多路并发用户访问
- (2) 随时可以语音打断
- (3) 支持自然语言识别，经优化后识别率可达 98%
- (4) 自动搜集基于广域网的信息，可以发布更丰富更实时的信息内容
- (5) 自动语音合成，可省去语音录制的代价

- (6) 用户界面友好，流程设计方便合理，提示语自然流畅
- (7) 支持多种信息发布模式（SMS, BP, Fax 等）