



## 英特韋特典型案例——香港滙豐銀行

### Case Study——Hong Kong and Shanghai Banking Corporation Limited

#### 客戶背景

香港滙豐集團，一個世界上最大的銀行和金融服務組織，在香港成立超多 130 年歷史。今天，香港滙豐集團在歐洲、亞太地區、美洲、中東以及非洲等的 79 個國家和地區，已經擁有超過 9,500 間代表處。

集團在世界各地以商業銀行及金融服務作為核心業務。此兩項業務以本土市場作為資金來源和經營地區，並運用技術提高效率，提供符合當地客戶需要的各種國際產品及服務。

#### 客戶對 Integrated 系統的需求

1. 為節省人力資源，HSBC 希望在香港 3 個分支機構的員工餐廳各設自助售飯機系統。
2. 售飯機可使用銀行發行的信用卡支付費用。
3. 系統可統一控制及管理包括：資料維護、與信用卡中心的數據交換和支付信息交換、持卡人信息及授權、餐廳功能表的維護等。
4. 在不同的地方，不同級別的持卡人具有不同的購買選擇權。
5. 系統自動根據要求在不同的時期、時間，轉換不同的菜單款式。
6. 完整的交易和歷史紀錄，必須根據銀行的標準處理。
7. 程序鑒定以及授權，必須按照銀行的要求貫徹實行。

#### 項目概述

1. 超過 20 套的售飯系統配置在餐廳中。其中包括 17 台觸摸屏自助式的售飯機，餘下終端機安裝在餐廳原有收銀處，由收銀員協助顧客選購並完成交易。
2. 每一個售飯機，均配置一個觸摸顯示幕，用戶直接在顯示幕輸入操作命令。這種直接而簡易的操作介面，大大減低使用者錯誤操作的可能性。
3. 在售飯機內安裝磁卡讀卡器和熱敏打印機，用於讀取信用卡資料及列印收據。
4. 系統軟件為餐廳提供統一的系統管理介面。



integrated

5. 管理服務器和售飯機之間的數據同步，通過 TCP/IP 網路處理。
6. 與信用卡中心的數據交換包括持卡人信息和交易信息明細均嚴格根據信用卡中心提供的格式處理。
7. 由英特韋特公司編寫資料的維護程序，以便使用者更容易管理系統數據庫及系統操作記錄檔案。
8. 可向管理人員提供交易記錄明細表、銷售統計及分析表，為管理層作出決策提供了幫助。