



光大e路阳光 打造客户体验最好的电子银行

2007年中国光大银行电子银行部正式成立,目前已经涵盖个人网上银行、企业网上银行、电话银行(客服中心)、手机银行、自助设备、门户网站、短信平台、电子支付在内的几乎所有电子渠道,成为国内唯一一家实现电子银行全渠道统一管理的银行。2011年,光大银行个人客户80%的交易都通过电子渠道办理,成为电子银行业务普及率较高的银行之一。

注重体验 以客户为中心

电子银行服务相对于营业网点服务来说,客户自助操作的方式更加多样,渠道选择也更加丰富,但面对面的交流和沟通会相对减少。银行如何通过电子渠道服务给客户带来更加人性化、安全易用的服务体验,成为各家银行电子银行部重点关注的问题。

据介绍,光大银行电子银行部自2007年成立以来,陆续完成了网上银行、手机银行、电话银行(客服中心)、ATM自助设备、短信平台、电子支付等电子渠道的统一管理,而渠道协同和整合力量惊人。协同和整合的背后,则是给客户提供了更为易用、便捷的金融服务。

例如,为了提升电话银行的易用性体验,光大银行不断优化IVR语音菜单,方便客户第一时间接入人工服务;为了方便客户多渠道统一身份认证,光大银行推出了阳光令牌,满足客户的跨渠道认证需求;为了方便客户即时掌握账务情况,光大银行大力推进网上银行和手机银行服务,让客户轻松快捷查账单;如果光大银行客户不小心把银行卡落在ATM机里,光大银行会主动给客户致电,告知客户如何取回卡片。



电话银行 一键直通人工

电话银行是光大银行电子银行的一个重要渠道,为了第一时间帮助客户解决问题,光大银行电话银行将人工服务放在了语音菜单第一位。这也就是说,客户致电95595客服中心之后,在中文服务菜单中第一个报读的就是人工服务,客户按“0”键直接进入人工服务,这样的设置迎合了绝大多数客户喜欢与人工坐席交流的需求,而且再也不用在客服电话中“绕迷宫”。

另外,光大银行语音菜单设置经过多轮智能优化,客户输入卡号,系统就能自动判断卡种,不同卡种关联的业务会在下一层菜单中自动带出,与该卡种无关的业务会自动隐藏,这就让客户的选择更加清晰,也更节省客户的时间。

目前,光大银行电话银行可提供24小时口头挂失、账户查询、转账、传真、外汇买卖、银证通、投资理财咨询等多项服务。

手机银行 方便日常理财

在iPhone、iPad面市后,光大银行手机银行率先推出苹果客户端。使用光大银行iPhone客户端,客户可以随时随地办理账户查询、转账汇款、信用卡账单查询、信用卡还款、账单分期、充值缴费、机票预订、基金投资等多项业务。即使客户没有光大银行卡,依然可以使用光大银行iPhone客户端的“外汇计算器”、“储蓄计算器”、“贷款计算器”等功能,便于客户日常理财。

同时,配合手机银行,光大银行还推出了短信银行服务。客户短信自助查询账户信息,相对电话查询、网上查询来说,快速便捷,但银行使用的查询代码通常都是各种组合的拼音字母简称,一般客户手里都有多张银行卡,要分别记住不同银行的查询代码需要费很大的心思。而对于光大银行客户来说,如需办理常用的查询业务,无需记忆复杂的英文代码,直接发中文短信至95595即可实现。

据悉,目前在苹果AppStore(应用商店)中,光大手机银行iPhone客户端在用户评论数量上位居各家银行之首,也是国内银行手机银行iPhone客户端中唯一获得五星级评价的银行。

网上银行 秒杀转账缴费

目前银行业内大部分网银都分为普通版、专业版等不同类型版本,客户需从不同入口登录,光大银行新版网银则提供了统一的入口,由系统自动判断客户类型,方便客户使用。

光大银行从客户出发设置网银操作的便捷性还有许多实例。比如,做过转账交易的客户大都知道,要在多种转账汇款方式中选择一种方式完成转账,究竟哪种方式最快捷、哪种方式费用最低廉,可能很多人都不清楚。实际上人民银行提供了包括大额汇路、小额汇路、跨行互联汇路等在内的三种汇路供客户选择,三种汇路的到账时间、输入条件、支持银行甚至交易时间都各不相同。为了尽可能的方便客户,光大银行将三种汇路做了整合。客户只要按照系统提示输入相关信息,系统就会自动为客户选择最优的汇款方式。

此外,为了满足客户日常缴费需求,光大银行面向第三方合作伙伴推出网络缴费业务平台。以支付宝为例,只要您拥有一张可以网上支付的银行卡,就可以在支付宝缴纳各项公共事业费用,并经由光大银行完成缴费。截至2011年底,光大网络缴费业务覆盖全国26个省,已签署总对总合作的第三方公司23家,完成34家分行共计182项业务上线。

无线营业厅 畅享各类优惠

2009年,光大银行率先在业内推出首家网上虚拟营业厅之后,客户只需打开光大银行门户网站,进入阳光营业厅,就可以轻松购买基金、理财产品,还可以开通网上银行、手机银行、短信通等多项服务,参与并享受光大银行各类优惠活动。

与全自助式的网上银行等不同,阳光营业厅不仅网罗了丰富的理财产品,还推出真人版大堂经理,通过简单的问卷了解个人的投资风险偏好,自始至终引导客户完成产品选择和购买过程。今年,光大银行再次推出新版阳光营业厅,这次升级将网上银行服务与物理网点体验更加紧密融合,并采用真人视频与FLASH技术相结合的模式,可为客户提供更好的体验。

此外,今年3月15日,光大银行对物理网点的立体服务功能实现升级,在推出手机银行体验区的同时,还在南京的18个网点已全部开设了网上银行、手机银行和电话银行“三位一体”的电子银行体验区,率先实现了光大银行“无线营业厅”。那些不愿意排队去柜面办理业务的客户,只要用自己的手机或iPad等上网设备,就能在营业厅内通过WIFI无线信号,进行免费的网银操作。

现代快报记者 刘果
通讯员 徐学谦

