

工商银行首家智能网点在南京开业

开启全新金融服务体验,客户自助办卡5分钟搞定

12月28日,中国工商银行南京新街口支行营业部以全新面貌开门营业,成为工商银行系统中首家全功能、常态化的智能网点。据悉,这也是江苏地区首家融合了传统与未来两种截然不同的金融服务模式的智能网点,开启了全新的金融服务篇章。在这样一个“智能网点”,几乎所有的业务都可以通过智能设备自助完成,包括银行卡及密码器的申领,以及5万元以上的大额转账等业务。

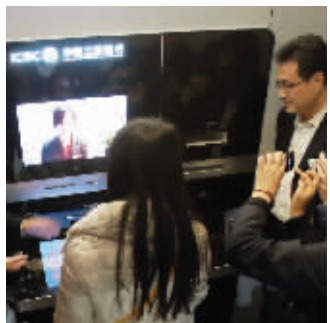


功能齐全的多媒体岛吸引了体验者浓厚的兴趣 本版摄影 路军

■ 名词解释

“智能银行”:

是指可以提供全天候自助和远程人工服务模式的智慧型银行。工商银行此次推出的智能网点引入了更多的“未来想象”,依托功能丰富的自助设备,通过网点人员现场引导和远程服务相结合的模式,利用丰富的数字媒体技术和人机交互技术为客户提供全方位的服务,让金融服务变得更加简单、快捷和生动。



远程柜员通过VTM为客户服务



工作人员演示产品领取机



电子银行功能服务区

全新的 客户引导

网点服务效率提高数倍

当笔者时隔数月再次走进位于汉中中路95号的这家工行网点时,里外面貌已经焕然一新。最直观的印象是,视野更开阔,多了不少终端设备,充满着时尚元素,用一个字概括就是“炫”。

这里的工作人员告诉笔者,作为工行在全国的首家智能网点,工行新街口支行营业部在今年刚刚经过一次翻天覆地的升级。在物理设计方面,网点新加入了丰富的科技时尚元素,以营造出前卫的、高科技的、科幻式的炫酷情景,突显了智能化、科技化的主题。在内部区划、自助设备摆放、产品和服务设计方面,则充分考虑了客户的便捷需求,重新定义了“以客户为中心”。

笔者注意到,工行新街口智能网点与笔者此前参观过的概念化的智能银行还有一个不同,那就是在配备智能化服务终端和设备的同时,保留了传统的柜面金融服务模式为客户服务。“这主要是为了满足不同层面客户的需要,这里不只是工行‘未来银行’的体验店,还是一个正式投入使用的综合型智能网点,是触手可及的全新服务体验。”工商银行江苏省分行信息科技部杨海燕总经理强调说。

据介绍,智能化可以大大提高网点的服务效率。在客户步入网点后,首先迎接客户的是虚拟迎宾屏,客户可以通过手势或触碰,翻页查阅网点平面示意图,快速确定在网点办理业务的路径;如果网点等候人员较多,客户还可以查阅到附近网点及交通和设施信息,选择周边近距离的网点去办理业务。进入业务办理区之前,客户在集合了预填单、叫号排队、理财产品购买和查询、特殊业务授权等功能的智能终端上刷二代身份证或银行卡,选择需要办理的业务种类,大堂经理即通过“移动助手”的智能判断,引导客户进入下一个业务处理环节。

“除了大额现金业务外,大部分业务客户都可以通过智能设备自助完成,而大堂经理利用‘移动助手’分流的效率也会更高,这里提高的不仅是效率,也提高了单位成本的效益。”杨海燕表示,虽然没有确切地测算,但智能网点较传统网点的服务效率将提高数倍是毋庸置疑的。

全新的 业务办理

办张借记卡只需5分钟

智能网点之所以能够提高银行网点服务效率,就在于智能网点延伸了银行自助服务的边界。工行新街口智能网点除了传统提供存取款和查询、转账业务的自助设备外,还引入了一批全新的客户自助设备。

其中核心的智能设备主要有四个部分:一是智能终端,包括电话银行、网上银行、手机银行终端设备,可以供客户自助办理查询、转账、购买理财产品等多种业务;二是远程柜员机(VTM)可以现场办理发卡、大额转账等以往只能在柜面办理的业务,并且可以由客户根据需要发起呼叫,由远程柜员通过视频为客户提供面对面的服务;三是产品领取机,支持客户一站式申请和发放借记卡及网上银行、手机银行电子密码器;四是智能打印机,突破了以往自助设备打印账单无印鉴的问题,提高了客户办理业务的效率,今后还可以扩充资信证明打印等功能。

申请银行卡这样的业务真能自助完成吗?在孟阳的指导下,笔者体验了一次自助办卡。在产品领取机的操作界面上,笔者点击“借记卡申请”,随即跳出来“办卡提醒”界面,包括一份申请借记卡的电子协议,笔者点击“接受”和“确认”后,系统提示插入个人身份证,在完成身份证信息采集后,机器前的摄像头同时采集了笔者的照片。这时站在笔者旁边的大堂经理手持Pad便显示了笔者提交的办卡条目,里面除了身份证扫描件外,还有已经通过公安局系统对于笔者身份信息确认的提示,以及现场采集的笔者本人照片。大堂经理在审阅这些电子材料后给予审核通过,产品领取机界面提示“审核通过”,要求笔者打印办理业务确认书,笔者点击“打印”后,机器上吐出确认书,笔者签字后交大堂经理,再点击“卡片领取”,一张新办的借记卡便从机器中吐了出来。整个过程仅用了5分钟左右。

“智能网点环境里,大堂经理将是一个非常关键的角色,客户许多自助申请的即时审核和服务都要靠大堂经理来完成。”网点经理介绍说,未来智能网点的大堂经理的人数可能会超过柜员。

全新的 客户体验

即便排队也不会再闹心

历年来,因排队时间过长引发客户投诉在银行业投诉中一直占比居高不下。工行智能网点为人们提供全新的金融服务的同时,更带来了全新的客户体验。

首先,从物理环境上,工行新街口智能网点突破传统网点“公共场所”的距离感,而是尽量给予客户一个轻松亲切的业务办理环境。比如在客户等候区,不仅有柔软的沙发、五层过滤的纯净水、免费的热点接入,给客户带来如家般的温馨感受。触控贵金属展示柜极具创意,客户能够自行操作产品展示角度,提高对贵金属产品的感知度。再比如,远程柜员机(VTM)所在区域门禁采用智能感应技术,当客户进入区域办理业务时,透明的玻璃门自动雾化,有效保护客户隐私。

其次,智能网点的智能化和人性化还体现在对排队客户的主动迎合上。在这个网点的客户等候区,客户通过触摸感应器在互动体验墙、多媒体岛、电子茶几上可以全方位了解银行的金融产品、收费标准、服务指南、优惠活动,计算贷款利息、理财产品收益,学习金融知识;娱乐区的休闲小游戏也不是一般的游戏,而是和金融相关,客户在娱乐打发时间的同时,还能学到不少金融知识。

“很新鲜,能吸引人坐下来,这样即便是排队等待,时间过得也会比较快,想烦躁发火估计也气不起来了。”一位体验者表示。



工行智能网点的这个移动跟随彩屏将全部用于公益宣传

全新的 未来银行

24小时全自助近在眼前

不少客户都反映到银行办事有“两难”,除了前面提到的排队等待时间长外,还有一个就是许多上班族上班没时间,下班时银行网点已经关门了。因此,这两年关于“银行能否延迟两小时关门”引起社会各阶层人士讨论。

笔者了解到,除了前面罗列的各项智能化优势外,未来智能网点还将在服务时间上实现突破,网点营业时间延迟到晚上8点甚至更晚并非天方夜谭。对此,杨海燕表示:“诸如电子银行服务区、远程柜员机(VTM)等智能设备在技术上可以实现24小时服务,随着新技术的推广,未来有可能逐步延长智能银行营业时间。”

智能银行是继银行业电子银行后,将传统银行服务模式与新兴技术完美结合的又一个案例,是金融服务进化的最新成果,也是互联网时代银行发展的必然选择,将成为未来银行物理网点的主流形式,并且必将为人们的金融生活带来史无前例的改变。

未来工行智能银行还将为客户提供更加灵活的营业时间、更加丰富的产品选择和更加优质的服务体验,并逐步推广,为更多的人带来更加体贴周到的金融服务。

(刘果)