

身份证一贴,输入手机号码,摄像头拍照……短短三分钟,一张借记卡就从自助发卡机里吐了出来——在大堂经理的协助下随到随办,即办即走,简单几步就轻松完成了开卡交易,无需排队,也省去了柜台办理的复杂程序。昨日,记者在中国银行合肥南城支行营业部体验到了先进智能设备与配套服务流程所带来的快捷服务。

■ 记者 邹传科 文/图



中国银行合肥南城支行： 智能化带来服务新体验

中行安徽省首家智能化旗舰店

作为中行安徽首家智能化旗舰店,记者第一次走进该行,科技感和亲切感就迎面扑来。智能旗舰店整体设计极富现代感,宽敞的体验区取代了原来的海报展架,各类应用了新流程、新技术的智能设备让服务变得更加便捷贴心,就像走进一个充满移动互联网特色的未来空间。

据介绍,中国银行智能网点的整体设计,完全围绕客户体验展开,并且在原有银行功能分区的基础上,增设了客户体验销售区。在这个区域,客户可以通过网点提供的手机设备,真实体验中国银行的移动客户端应用,例如支持各类金融交易的“中银掌上”、集理财支付和生活服务于一体的“中银易商”、整合了结售汇等跨境服务的“出国金融”、提供在线物业管理和金融服务的“e社区生活通”等。每个移动客户端的下载地址都以二维码的形式展现出来,客户“扫一扫”即可下载。“在体验区,我们向客户介绍最新最便捷的移动客户端,既帮助客户以最快的方式获取信息,也宣传了我们的新业务。”该行一位工作人员如是说。同时,基于体验区多样的终端体验产品,银行销售服务人员可以现场通过手机同屏技术,用大液晶屏来展示小小手机屏幕上的金融产品,效果颇具震撼力。电子化手段、同屏互动使得客户沟通更加轻松,当然,客户体验也更加贴近互联网时代的生活习惯。

简化业务流程、增设智能化设备、优化网点功能分区、加强自助操作引导,客户等待时间大大缩短,网点业务处理效率也大大提高。

服务变得更智能、简单和快捷

昨天,在热闹繁华的省城金寨路,中行合肥南城支行智能服务体验区吸引了许多好奇的来客。大堂经理对记者表示,除了看得见的“智能”设备外,为进一步提升客户服务体验,中行还研发了“大堂智能服务系统”、“远程专家系统”等。大堂经理可根据智能服务系统,结合客户实际需求,提供预填单、外汇牌价查询、理财、基金及各类金融产品推介功能。

预填单是一项成效显著的服务,客户在预填单区扫描身份证可以自动生成申请表,然后拿着打印出的单据到服务窗口办理业务。与此同时,柜员早已通过

内部系统获取所需信息,既免去了客户手工填写,也不需要柜员二次输入,效率能不提高吗?中行的统计数据显示,与手工输入单据信息相比,预填单系统可使每笔交易的平均操作时间减少5-10分钟。

记者采访还发现,该智能化网点还增加了许多贴心运用,比如“外币兑换机”,市民可以将手中的外币(包含美元、港币、日元、英镑、欧元)在机器上兑换成人民币现钞;智能型自助终端,可省去客户填单排队的时间(从原来15分钟缩减到现在的3分钟办卡),可代替柜台90%以上业务,每天交易的业务量高于一个柜员的工作量。此外,科技感十足的体验区还配备了智能茶几、回单打印终端机、在线金融超市体验屏等。

争做安徽最好的银行

在全程自助服务的协助下,客户可以免于在柜台前排长队的烦恼,从冗长的等待中解放出来。而获得解放的,也绝不仅仅是前来办理业务的客户。智能化网点同样也把更多的银行工作人员解放了出来,柜员不再简单地守在柜台后,而是主动服务,配合智能化机具和系统,让服务变得更加多渠道、协同化,取得了一定的效果。

此外,根据智能化设备功能和渠道分流的特点,中行南城支行还加强了“管家式”厅堂服务理念,为客户提供包括理财、保险、信用卡、消费贷款、出国金融、企业金融等服务在内的全流程服务。在该行营业厅内,记者看到,这里有可以识别客户身份,提前预约叫号的智能取号机;有免去客户手工填写、柜员二次录入的自助填单机;有为客户提供全面金融信息查询功能,可以放大字体的信息查询机;还有可以实现多种业务全线上办理,并且能提供多家服务的中银自助通设备……

据中行合肥南城支行一位负责人称,“智能化银行网点”最大的特点在于让服务变得更智能、简单和快捷,强化“自助、智能、智慧”的全新客户体验,实现各项业务办理的全程自助化,缩短业务耗时时长。“无论通过多么先进的方式、多么智能的设备提供服务,我们的目的只有一个。”该负责人表示,“那就是把最便捷、最贴心的金融服务带给客户,争做安徽最好的银行。”



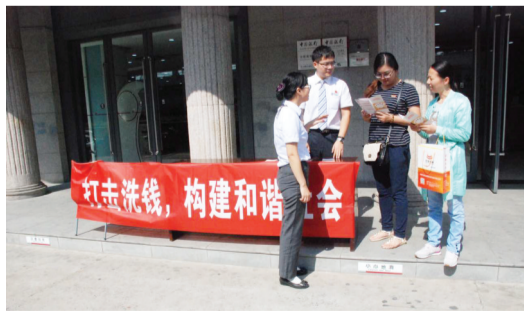
荣誉满满



工作人员热情周到



主动上门服务



金融宣传活动

