

冗长的等待和“长龙”的队伍，印象里的银行窗口前总是会有黑压压一片排队等待的人。每次去办理业务都要等很久，这也是老百姓们会经常抱怨的问题，但是现在，随着互联网科技的深入发展，连银行都开始变得“聪明”起来，那么究竟“聪明”在哪里呢？一起跟着记者来徽商银行合肥天鹅湖支行体验一下吧。

□ 张婷文/图

引进科技化，网点不再人满为患

“我是徽行机器人——晓曼，能听会说，时刻为您效劳。”记者刚走进银行，眼睛大大、萌萌的智能机器人就主动开始介绍起自己。“我们的晓曼会办业务、会聊人生，客户在办理业务时如遇到问题直接问，就可以获得帮助，节省了不必要的排队等待时间，避免了高峰期“咨询难”的问题。”徽商银行合肥天鹅湖支行的工作人员介绍。

“以前银行的柜台窗口前几乎每天都人满为患，平均排队都要半个小时左右，偶尔遇上前面有客户办理流程繁琐的业务，一上午的时间可能都要用在排队等待上。”来网点办理业务的吕先生说。但是现在可不同了，为了改变传统银行手工填单、业务流程繁琐、所有业务依靠柜台集中办理的固有模式，合肥徽商银行天鹅湖支行在大堂门口设置了智能区域，包括智能导览、智能填单机、高速存款机、集业务分流、客户识别、排队叫号等为一体，进一步实现客户自助、快速地办理相关业务。“我行目前留了三个现金业务窗口，其余的非现金业务在我们大厅设置的智能终端上都可以自助完成，这样更合理地把客户进行分流。”网点工作人员说。

嵌入智能化，开启轻柜台模式

在网点工作人员的指引下，记者走近一台智能终端，轻触多媒体屏幕后，上面立刻显示出查询、改密、存现、取现、转账、发卡、业务签约、卡激活、代缴费等多个选项。“一些常规的业务在这台机器上就可以直接办理，比如客户想新开卡，只要按照终端上的操作提示进行每一步操作，只需要3分钟就可以办理好一张新卡，省去了在柜台办理的等待时间。”相关人员说，不仅如此，我们还设有“金融超市”区域，客户自己就能在区域内的电子设备上，轻松了解到理财产品等相关业务。让银行服务变得“聪明”起来，让客户享受到更为简单和快捷的办理流程，从而可以为客户提供更加贴心和温馨的服务。

银行大堂少不了的就是监控摄像头，借助科技的力量，摄像头都变得“聪明”起来。“当客户走进我们银行时，门口的监控系统会自动开启人脸识别功能，然后在银行的系统里，可以很清晰地显示出客户在我行办理过的一些业务以及账户流水，根据显示的数据，来针对性地推荐理财产品，精准挖掘客



徽行机器人晓曼

银行网点开启智能化新模式

探访徽商银行合肥天鹅湖支行智能旗舰行

户需求，实现对合适的客户、在合适的时间、通过合适的渠道、推荐合适的产品，对客户资产进行增值保值。

打造多样化，升级传统服务

传统银行办理业务的窗口基本都会有一面大玻璃隔挡，和工作人员对话时都需要通过旁边的小话筒来传达，大堂整体装修基本都比较刻板 and 单调，但是当记者一走进徽商银行合肥天鹅湖支行时，一系列智能设备终端的陈列，和简洁温馨的装修，一进门就感受到满满的科技感。区别于传统网点冰凉座椅，徽商银行天鹅湖支行将老式的铁座椅全部换成舒适的沙发，还设置了儿童活动区，宽敞明亮的环境让大家倍感轻松愉悦。

值得一提的是，为了让顾客享受到更贴心的服务，徽商银行天鹅湖支行设置了智能低柜窗口，专门办理非现金业务，还拿走了常规的玻璃挡板，直接和客户面对面无障碍交流，所有柜员的座位高度都低于顾客的座椅，真正将客户“至上”，无形之间提升了顾客的好感度。

银行除了办理业务，在日常生活方面也开始逐

渐变得“聪明”起来，微享生活APP，集银行、物业、商户和居民“四位一体”的线上移动应用服务，其微享团购、微享易行等平台功能让小区居民足不出户即可尊享360度全方位服务，实现了“金融+生活+商圈”功能的一体化、移动化，真正的把便捷带给客户。

激活创新化，从用户体验出发

不仅是徽商银行在智能服务上做了创新，光大银行也在银行大堂内增设了智能柜台，可办理开卡、签约、理财、还款、汇款、换卡、打流水等相关业务，首创了创新型服务，业内独有的换卡不换号，快速换卡，即换即用，账户信息同步更新，并且可以一并解决变更后后续各类签约的问题，小小的智能柜台与平常人工窗口业务办理速度相比提升了5倍以上。

据悉，各家银行也都在陆续引进更多先进的智能自助设备，完善自助服务功能，将银行线上渠道与线下自助设备以及人工柜员联动起来，实现由传统、单一的物理网点服务模式向“功能更加强大、效率更加提升、操作更加安全、服务更加舒适”的现代智能银行的转型，力争为老百姓们带来更便捷的服务。

市场星报

中国最具成长性媒体

市场星报

新闻热线：0551-62620110

广告热线：0551-62815807

发行热线：0551-62813115

安徽财经网：www.ahcaijing.com