



## 工行德州分行

# 智“惠”银行 推动金融服务亲民化

去银行办业务,最头疼的是什么?排队,等待。不过,现在情形不同了,工商银行德州分行主动跟进客户金融服务需求升级步伐,持续推动金融创新,大力实施线上“云”银行+线下“智”网点建设,再造以客户为中心的智能银行服务模式,很好的解决了这个难题。

### ■ 打造智能网点 提高服务效率

小张今年刚上大学,这天她来到工商银行办卡缴学费,同时开设网银、手机银行等业务。虽然第一次使用智能化设备,但她操作起来非常轻松,“到哪一步该怎么做,设备上面都有提示,非常方便”。仅仅3分钟的工夫,她的银行卡、网银、手机银行就全部搞定。小张说,一些年纪比较大的客户,可能没有办法这么快适应这种高科技,不过不用担心,工行大堂经理在你身边,他们一定会为你提供全程式服务。

“目前工行的智能终端基本

上能够覆盖所有非现金业务。”据工行德州分行工作人员介绍,客户无需排队,3分钟内即可办理好一张新开卡业务以及部分大额转账汇款,不仅节约了业务办理时间,还全过程无纸化,降低了资源的浪费。

与传统银行网点不同,智能银行改变了传统银行客户与柜员、柜员与设备互动的服务模式,实现了客户与设备的直接友好互动,可提供查询、办卡、电子银行、理财、贵金属、5万元以上大额转账等90%以上的

个人业务,通过智能设备直观的画面、简单的操作、快速的处理,极大地提升了客户的服务体验。业务处理的综合效率比柜面提升70%,办新卡和电子银行注册平均只需3分钟到5分钟,挂失和修改密码只需1分钟到2分钟。

据了解,自2015年8月启动智能化银行建设以来,工行德州分行已先后完成26个网点的智能化改造,给前来办理业务的市民带来了全新的服务体验。

### ■ 线上线下实现互联

只要轻触屏幕,就可以轻松查阅银行各类产品;在智能终端上刷二代身份证或银行卡,就可以省去预填单以及取号排队的繁琐,还可查询和购买理财产品;融e购商城“变身”触控式显示屏查看商品,轻划手机即可实现购物……在工行“高大上”的智能网点,人们深深地体会到了科技创新的魅力。

在工行东方红路支行的O2O融e购体验区,通过茶台式

触摸屏登陆工商银行网络购物平台,用工银e支付付款,就可以轻松完成购物,不仅实现了线上购物体验,同时还可享受融e购商城提供的个人综合积分抵现、购物贷款等人性化的金融服务。

很多参与体验的市民表示:“原来只知道银行可以存钱取钱,现在发现工商银行还可以网上购物、买机票、订酒店。”在体验后,现场纷纷开通网银和手机

银行,并手机下载工商银行“融e联”、“融e购”等网上服务平台。

“银行也要紧跟时代步伐,借助科技的力量,不断提升客户金融服务。”工行德州分行负责人表示,随着“互联网+”与现代金融不断融合发展,客户的消费行为和习惯都在发生改变。充分运用新设备、新技术,加快建设以智能化、自助化为特征的智能化银行网点,是近年来工商银行着力探索的新方向。

### ■ 强化用户粘性 提档升级服务

创新,一直是工行发展的不竭动力和源泉。事实上,不断突破传统的经营方式和服务模式,在金融工具、机构网点、金融服务技术等各个方面持续创造与革新,已深深融入这个行业的血脉。

对于银行而言,服务体验很大程度上来自于等待时间。“智能化服务区”的引入,在很大程度上解决了客户排长队的问题。现在有了智能设备,大堂经理也增添了底气,“你好,请问办理什么业务,请跟我来办理”,然后引领着客户就来到了网点智能服务区,指导协助客户使用智能设备,与客户真正实现了“零距离”交流。

在这场变革中,工行德州分行采用对传统网点进行“智能服务”转型的办法,近两年来新增离行式自助银行47家,优化网点20家,全市网点实现100%的WIFI全覆盖,为推进互联网金融产品在网点落地创造了良好条件。新添置间、直联POS机5000余台,有效扩大了民生服务范围……通过对服务理念、方式和渠道的重新塑造,工行德州分行不仅为市民带来了更加便捷、体贴、周到的金融服务,而且走出了一条从实际出发,持续演进的变革之路,开创了德州金融业金融创新的先河。

(宋开峰)



网点工作人员指导客户使用智能化设备。

ICBC 中国工商银行

重拾童年回忆 珍藏幸福时光

## 幸福之旅 纪念册大套装

迪士尼官方授权 工商银行专属发售



去上海之前必备的旅游攻略和拍照指南  
大人孩子特别有创意的假期作业  
值得全家人一生珍藏的影集纪念相册

1把米奇米妮幸福金钥匙 + 4张幸福之旅纪念钞 + 1本幸福之旅纪念相册 + 1份米奇米妮纪念大礼包

超值实惠 大大多  
售价755元  
首发价616元



迪士尼官方授权,工商银行专属发售,超值实惠,多得多!  
送给家人、孩子、亲戚朋友,特别有心意特别有意义的礼物!  
开启幸福之旅,无论男女老少,无论年龄大小都能因为它而收获幸福和快乐,创造值得珍藏一生的回忆!

详询工行各网点

© Disney 图片仅为示意图 最终以实物为准



## 120年奥运一次藏齐

COMPLETE COLLECTION OF 120 YEARS OLYMPIC MASCOT

120  
ANNIVERSARY  
1896-2016  
奥运120周年纪念藏品

国际奥林匹克委员会  
〈历届夏季奥运会会徽和吉祥物纪念金(银)章〉

国际奥委会授权,中国奥委会准入许可

奥运120周年纪念藏品,120年只有一次的收藏机遇  
打破惯例,120年奥运会徽吉祥物一次藏齐,价值可期  
全球限量发行,纯金版3.1万套,纯银版31万套

详询工行各网点

ICBC 中国工商银行



HERITAGE