

“改革开放看工行”系列专题报道之十 >>

工行德州分行

“工小智”为您提供在线智能服务

互联网时代,时间成为稀缺资源,碎片时间价值凸显,人们对“效率”提出更高要求,能够秒速响应、触手可及、7×24小时在线的智能服务时代悄然来临。

近日,从工商银行德州分行获悉,自2016年以来,该行应需而变,依托前沿的人工智能技术,推出智能客服“工小智”,受到广大客户的广泛关注和欢迎,单日最高服务量突破百万笔,成为了工行提供对外服务、加强客户联系的又一重要渠道。

据工行德州分行相关负责人介绍,现在,无论客户想查询网点信息、了解工行最

新优惠或者咨询银行业务,只要通过微信公众号“中国工商银行电子银行”、融e联、融e行等工行APP找到小智,按照个人习惯提问,即可秒速获取答案。“工小智”以全新形象、秒级响应速度、权威业务解答、生动语言风格,向客户提供7×24小时在线服务,两年多时间智能客服的识别率已达98%,处于行业领先水平,累计解决客户相关需求4亿笔。关于“工小智”名字的由来,不仅代表服务的智能化,更取“智”字“一日一知”的深意。目前工行根据对客户偏好的深入研究,为“工小智”制定了“智·融·趣”的

服务策略:“智”:运用领先的自然语义识别技术,准确分辨客户问题,给出最优解决方案,并针对客户需求推荐个性化的产品和服务。“融”:服务内容融合在线咨询、信息查询、业务办理及优惠分享,服务形式采用文字+图片+音频+视频多位一体。“趣”:用通俗化的语言表达复杂的金融业务,提供休闲娱乐等闲聊服务,让客户在交流中感受到乐趣。

具体来说,一是多渠道服务。“工小智”现已通过微信、短信、融e联、融e行等20余个主流渠道为客户提供无缝服务,满足了不同渠道用户的咨

询需求。二是精准化识别。通过不断增强自然语义理解及上下文交互等技术水平,目前“工小智”识别率已达到98%的行业领先水平,可以精准理解、快速识别并高效解决用户提出的问题。三是增值服务。工行智能客服通过与大

数据、客户画像、自学习等技术的结合,建立了“主动建议+咨询解答+营销推介+业务办理+售后追踪”等在内的全流程一站式服务,在满足用户基本需求的同时,为客户提供个性化的产品推介、优惠信息等增值服务。(宋开峰)



陵城中行

银政企三方座谈,携手助力普惠金融

今年以来,党中央、国务院高度重视普惠金融工作,制定了一系列发展规划,将其作为国家级战略大力推进,省市政府和人民银行、银监局也分别制定了普惠金融政策制度和实施方案,进一步明确任务,完善措施,推动普惠金融发展。

为加快区域新旧动能转换进程,推动地方经济快速增长,中国银行陵城支行携手陵城区民经局,共同举办“大众创业、万众创新”活动周暨普惠金融银政企对接座谈会”。

本次座谈会在陵城中行举行,陵城区民经局、中国银行德州分行中小企业部、中国银行陵城支行相关领导及十三家企业负责人出席了本次会议。

会议伊始,陵城区民经局局长致辞,希望与会银企双方借这次会议为契机,加强业务合作。要求授信企业重视诚信,履约还款,同时,陵城中行行长介绍了该行普惠



金融政策,全方位了解企业的金融服务需求,为企业提供有效、快捷的金融产品和服务,为陵城区经济发展共同努力,共谋发展。

德州中行中小企业部副主任从“政策篇”、“产品篇”两方面详细介绍了中银信贷工厂的优势和中国银行普惠金融的工作亮点,重点介绍了“科贷通宝、易贷通宝、流量通宝、小微快贷、政银宝、置业通宝”等多款产品,与会企业代表更为直观地了解中行普惠金融的特点和优势。

大家热烈讨论,积极沟通,多家企业表示将与中行建立业务合作关系,本次座谈会取得圆满成功,进一步增强了政府、企业、银行的关系,使银政企三方合作提升到一个新的高度,为促进实体经济的发展注入活力,为德州中行普惠金融工作的深入开展增添了希望和动力。

下一步,德州中行将继续履行心系群众、服务客户的责任使命,做政府的信任者、企业的守护者,共同携手普惠金融,助力州城百姓。(李琨)

农行德州分行联手团市委

举办德州第三期青年德商论坛

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,特别是贯彻落实习近平总书记在民营企业座谈会讲话精神,11月6日,青年建功新动能—2018第三期青年德商论坛在德州柳湖书院召开。德州青年企业家协会会员、德州青年创新创业协会会员、各县市区青年创业代表等160余人参加此次论坛。

据悉,本次活动由农行德州分行联手共青团德州市委主办,德州青年企业家协会承办。活动邀请到中国社会科学院世界经济与政治研究所研究员毛日昇进行专题讲座,团市委、德州市青企协聘请毛日昇担任论坛客座教授,团市委书记王成向客座教授颁发聘书。农银大学天津管理学院培训团队还采用案例教学和分组讨论方式,与与会青年企业家探讨如何解困当前民营

企业发展困境。

“德州市青企协将继续更好地发挥桥梁纽带作用,努力把协会建设成为全市青年企业家学习提高、交流合作的平台。”农行德州分行行长、德州市青企协会长田树江在活动中致辞,他表示,德州市青企协将继续团结引导青年企业家,为德州新旧动能转换伟大工程做出新的贡献。

据了解,青年德商论坛每两个月举办一期,每期一个主题,精准聚焦德州“6+6”优势产业体系,推进相关产业项目合作与提升。本期论坛旨在学习习近平总书记民营企业座谈会讲话精神,进一步落实青年企业家创新发展国际峰会精神,引导全市各界优秀青年,特别是青年企业家,凝聚发展共识、积极担当作为,切实围绕加快新旧动能转换发挥生力军作用。(宫玉河)

德州农商银行

不忘初心抓党建 筑牢根基促发展

德州农商银行深入贯彻省联社党委“123456”工作思路,坚持“围绕业务抓党建,抓好党建促业务”的工作思路,始终树立党的一切工作到支部的鲜明导向,积极开展“红色服务、金融先锋”党建品牌创建活动,按照“三亮六有十上墙”的标准,扎实推进党建工作“五个标准化”,求真务实地抓好标准化党支部建设各项工作,不断推进党建工作迈向制度化、标准化、科学化新台阶。

该行以党建示范点建设为抓手,制定《2018年党建工作实施方案》、《2018年党建工作考核办法》等系列制度办法,实现党支部规范管理全覆

盖,全力打造红色银行,营造浓厚党建氛围。机关党支部严格按照“三亮六有十上墙”的标准,创建党建文化中心,建立并规范党员活动室,创建“党建文化长廊”、党建主题大厅、廉政教育基地,将“两学一做”、十九大会议精神、习近平系列重要讲话,通过展板的形式对广大党员群众进行宣传教育,以党建为统领,以“从严治党、从严治行”为主题,亮明底线,明确红线,塑造了“党建引领、合规经营”的企业文化。

在健好支部活动阵地的同时,该行积极开展各类主题教育活动,为广大党员精神上“补钙”,持续推进“两学

一做”学习教育常态化制度化,组织开展了“挎包精神”传统教育、参观红色教育基地、“七一上党课”、“高举伟大旗帜熔炼党性光辉”宣传教育等多项活动,累计参加活动560余人次,加强党性锻炼,提高政治觉悟。

该行坚持以党的建设为统领,坚守服务“三农”和实体经济发展的经营宗旨,努力打造“基层党组织”平台,全力助推当地经济发展。今年该行开展了“党建+整村授信”活动。由各党支部书记与“党员先锋岗”打头阵,在本村进行前期宣传和发动,精准开展“集中评定、批量获客、整村授信”工作,无

论客户是否有资金需求,都根据客户整体实力,量身定做金融产品,授予一定贷款额度,实现营销业务向营销客户的转变,牢牢稳固农村市场。截至目前,该行各项贷款余额134.23亿元,较年初增长10.05亿元;各项贷款余额81.59亿元,较年初增长13.3亿元,有力地推动了全区经济建设。

同时,开展了“党建+金融服务点建设”活动。在总行党委统一部署下,以农村金融服务点建设为依托,加强电子机具布放,围绕居民生活消费,开展便民服务。今年共开展主题党日活动9次,进社区800多次,进村庄500多次,举办金融

夜校78场次,与二十里铺、鑫源社区、祥和社区开展共驻共建活动,邀请专家为200余名社区党员举办“社区党支部金融生态圈建设”金融夜校。目前,该行共设立社区金融服务站22家,布设农金通64台,实现了打通党建金融服务最后一公里。各支部先后开展了“百日营销,我做先锋”、“凝心聚力谋发展,誓夺首季开门红”、“夏日风暴”、“诚信州城向不良宣战”等主题党日活动,参加活动300余人次,推动党建与业务经营融合发展,努力打造“金融先锋”的党建品牌,彰显金融行业的党建特色。(刘玉磊 孙海敏)