



工行智慧网点开启服务新模式 至臻服务只为客户“最多跑一次”

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、触手可及的智能服务时代已经悄然来临。工商银行应需而变,依托前沿的人工智能技术,对旗下网点进行全面智能化改造,同时不断探索服务新模式为广大客户提供越来越好的金融服务体验,为宁波文明城市创建添砖加瓦。



工行宁波市分行营业部

快 智能设备引领服务加速度

“原来开个卡要排上好久的队,还要填一堆单,有时候填错了还要重来,现在好了,在机器上操作一下,五分钟就办好了。”市民李女士对工行宁波市分行营业部智能终端机的高效服务连连点赞。

工行宁波市分行营业部地处海曙黄金地带,客流量大,业务繁杂,为了给市民提供更加便捷、全面的服务,该部一直重视先进科技手段在银行服务方面的应用,重视厅堂智能柜台建设,借助人机互动,现场审核,有效缩短业务办理耗时,相比柜面业务办理,流程更简洁,过程更顺畅,客户体验更好。

目前,工行宁波市分行营业部配备了6台智能柜员机,包括业务查询、账户开立、电子银行、理财业务、缴费业务、转账汇款、个人结售汇等90%以上的个人业务都可以在智能柜员机上办理,比如交通罚没款、市民水电费缴费、煤气费等快捷服务可以在智能柜员机秒速办理。

此外,该网点还有自助领卡机,方便市民随时办理信用卡领卡、吞没卡领卡、信用卡启用、换卡领卡业务;有24小时无障碍存取款机,极大方便了残障人士随时办理存取款业务;有便捷的公积金业务服务,最高日业务受理量达160笔。目前网点还通过场景建设实现了融e行、融e联线上渠道公积金查询、提取功能,真正实现客户办理业务“跑零次”。

在工行宁波市分行营业部的大堂内,笔者还发现一台特殊的存取款一体机,一名持存折的老年客户在大堂经理引导下,顺利地地从机器上取出了1500元现金。营业室经理王雪莲告诉笔者,由于存折只能在柜面办理业务,为拓宽持存折客户办理业务的渠道,工行在这台大堂ATM机新增了存折取款功能,减少了高峰期持存折客户的排队等候时间。

而工行宁波市分行营业部最让人津津乐道的还有它的错峰早开服务,一般银行网点营业时间是从上午八点半至下午四点半,每次购买国债等的几个特殊日子,营业部会提早开门。人性化的错峰服务广受老年朋友的好评。

在此基础上,工行宁波市分行营业部还进一步延伸服务,为特殊群体提供绿色通道,设立残障人士升降机、轮椅等候区,让行动不便的客户全程有专人陪同,甚至提供上门服务;精通外语的员工专业高效地解答外宾的问题,在特殊日子不定时举办沙龙缓解客户排队焦躁情绪……从每一个服务细节着眼,换位思考,真正将服务做实做透。



工行新城支行营业部

美 酒店式配置享私密尊贵服务

每天8:40分,当工行新城支行营业部的卷帘门缓缓升起,统一着装的工作人员在营业厅大门列队,微笑迎接第一批客人,并向前来办理业务的客户致以亲切的问候“早上好,欢迎光临,需要办理什么业务?”这看似简单的细节,却带给我们“客户至上”的尊贵感觉。免费停车位、客户专属卫生间、生日小卡片、一块眼镜布、一台擦鞋机、一间公益书吧等,从晨迎开始,每一个细节倾注着他们的贴心服务。

工行新城支行营业部位于东部新城商业核心区,毗邻宁波市行政服务中心,面对更多的是商务人士、公务员、企业白领等精英人群,他们更重视服务的私密性、尊贵感和高效率。为此,工行新城支行在软硬件配套服务方面下了一番功夫。

在前来办理业务的王女士看来,新城支行营业部就像是一个精致酒店,她用舒适、大气来形容该网点。“从地面到天窗,挑高最高处约10米,这个高度相当于2层半楼高度。”该部经理陆虹介绍,这样设计也是为了空间更有立体感,舒适度更好。

走进大厅,迎面是整齐排列的定制皮沙发和大屏幕墙组成的休息区,现金柜台被安排在大屏幕墙背面,私密性极好。大厅右侧有一间专门为贵宾打造的服务套房,里面除了有专属的智能柜员机和现金柜台方便客户

随时高效办理业务外,还有一个休息间,配置瓷器、厚重的木质工艺品、名画等装饰品,有着浓浓的新中式味道,刷门禁卡方可进入贵宾区。

如果仅仅只靠高档的环境来吸引精英客户的注意,势必缺乏竞争力。帮助客户做资产管理,根据不同市场行情及时调整资产配置方案,实现合理丰厚收益回报,成为客户的智囊团,做管家式服务才是新城支行的“杀手锏”。为此,工行新城支行营业部还为每位贵宾客户配备AB客户经理,24小时开机确保客户可以随时找到他们。

由于地域关系,工行新城支行营业部对公柜台和个贷业务最为繁忙。但经过流程再造优化,支行个贷业务全面实现当天办结;对公柜台每半小时完成一单开户业务,真正实现客户办理业务“最多跑一次”。

“在我们网点,一个对公柜员就可以处理所有国际业务。”提起业务技能和效率,陆经理自豪地说。而市民们不知道的是,这家网点大厅人员的平均年龄不到30岁,被大家点赞的服务能力和专业水平的背后,其实是一整间银行网点的精英团队和精密运作,也是员工熟能生巧的结果。为了提升员工的专业水平,网点不但安排专门的礼仪培训、服务培训,晚上还经常进行业务培训,周末出去交流学习,由此培养了很多全能型业务人才。

工行奉化支行营业部

暖 创新服务打造有温度的银行

一句主动上前的问候,让初进银行的陌生感瞬间消失;一杯贴心的茶水,让严肃的环境有了家的舒适感;一次次专业解答,让业务办理起来更加顺畅快捷;一张张笑脸,让陌生的厅堂有了心的温度。亲民、贴心这是工行奉化支行营业部带给笔者的第一印象。

该营业部的暖服务渗透到每一个细节,客户不用担心口渴,这里有四季饮用水;不用担心下雨,这里有便民伞提供;不用担心宠物狗无处安放,这里有专门的宠物笼;不用担心办理业务看不清楚字,每个柜台都有老花镜;不用担心手机没电,这里有多种充电线供挑选……还有为城市户外工作者提供的爱心休息专区,在这里,尊重劳动者不是口号,而是真实的体验与感受。

工行奉化支行以“创心”为特色,对多项关键性的服务制度进行摸索改进,人员一体化融合转型是该支行推进智能网点转型的重要着力点。营业部通过打通柜口间业务壁垒,成立5个“A角+B角”互学互补小组,客户经理间两两结对,互为师徒,互相切磋,每周进行业务知识过关测试,每月举行分组业务技能大比拼,比学赶超、创优争先的氛围蔚然成风。半年时间内,该网点将所有高、

低柜业务在各柜口间进行了交叉融合,打造了5名全能型柜员,既保证了业务正常开展,又切合实际,提升了客户服务体验。

为了减少客户等待,支行还创新推出日间补位灵活制度,当厅堂无人或等候人数少于2人时,机动柜口的客服经理走出柜台,进入厅堂,快速开展客户分流引导、客户维护、智能核验等工作;当等候客户人数触发补位阈值,立即进入柜台补位,客户等候时间明显缩短。这些服务的落实践行,让在工行奉化支行营业部的每一位客户都能享受到专属贴心服务。

工行奉化支行营业部毗邻奉化区人民医院和老城区,面向更多的是老年群体,这里的工作人员除了做好厅堂“短、平、快”的温馨服务,还经常为特殊人群提供上门服务。此外,为了更好助力政府“最多跑一次”,该营业部修订操作流程,开发外拓设备,派出外拓团队在奉化区行政服务中心现场办理开户业务,为入驻企业最多跑一次完成注册登记、开户、报税等一系列流程,提供了有力支持。