

新沂农商银行建设智能网点提升服务水平

随着银行业务及客户群体快速增长,银行间市场竞争日益激烈,新沂农商银行贯彻“以客户为中心”的理念,融合人工智能技术和大数据应用,建设智能网点平台,以智能服务、拓展渠道、协同营销、风险管控、系统融合为目标,发挥科技信息技术的联动性、集成性、协同性等优点,进一步优化业务操作流程,提高营销服务质量和客户满意度,增强渠道的联动性,增强用户体验,降低综合运营成本,逐步推进网点转型工作。

线下,该行在各营业网点部署智能柜员机,通过硬件设备的集成和软件系统的整合,为客户提供“一站式、自助化、智能化”服务,提升业务办理效率和客户体验。不断加强对全行51台智能自助柜台(STM)的使用及管理,并配置厅堂引导人员、制定《智能柜员机业务考核办法》逐步提高柜面业务分流率,大力提升智能机具运行质效,为网点转型打下坚实的基础。目前全行各网点柜面分流率已达到55%以上。

线上,一方面改造智能叫号系统,打造网络版本的排队系统,实现客户排队、业务受理实时监控。客户通过微信可以查询网点信息、网点排队信息,可以进行远程取号排队、远程预约,从而实现为不同客户提供差异化、个性化服务,促使网点服务从本地化服务转变为开放式、广域化网络服务。同时,该行通过统一的管理平台集中管理各网点智能排队机、柜员助手、柜外清等基础客户端,各网点的取号业务、业务办理

效率、服务质量等信息通过智能排队系统上送到统一管理平台,统一管理平台对各个网点、柜员的业务办理情况进行集中的统一分析,并产生效率统计模块发送到各网点管理人员。智能排队系统可将客户有效信息,快速的通过统一管理平台,推送至大堂经理PAD、柜员助手等渠道,从而为厅堂营销工作人员,提供准确的、靶向的客户信息,同时为客户精准营销提供高效的数据整合和支撑。

另一方面,开发智慧办公小程序,集成会议模块、营销模块、用车和用餐模块,实现会议微信签到,存款分析、贷款营销排名及分析,解决员工午餐派送、用车申请等事项,全流程服务各支行以及条线部门。

下一步,该行将加快人脸识别功能整合,实现智能营销、效率管理、绩效考核等多种业务功能的统一,为全行员工以及广大客户提供“高效、有为、零障碍”贴心服务。(冯双)

构建“互联网+建筑+金融”生态 铁建商城助推打造“数字铁建”

日前,铁建商城“百日大走访”活动圆满结束,在中铁建系统施工单位中引发热议。本次活动聚焦基层项目需求,提升商城服务质量。施工单位采购人员“点赞”道:“铁建商城接地气,资源丰富,采购质优价廉服务好,省时省力又省心。”2018年,中铁建资产管理公司践行国家“互联网+”战略,落实股份公司决策部署,推动“互联网+建筑+金融”发展,成立专业互联网公司运营铁建商城,打造一体化供应链平台,实现阳光采购,降本增效,助推建筑主业转型升级。

创新引领发展,平台提质升级。资产公司加强人才队伍建设,加大研发投入,以技术创新推动平台创新、激发新动能。商城升级版2.0是有询价采购、招标采购、金融服务、精准扶贫等8个功能专区的综合性电子商务服务平台,在中铁建系统内16个集团公司、245个工程公司,7000多个项目用户中获得好评,访问量、询价单量,撮合交易量快速增长。商城是中央企业电子商务联盟成员,荣获2019年度“中国核心企业电商科技进步奖”。

聚焦用户需求,提高服务质量。秉承以客户为中心服务主业的经营理念,商城供采双方免费使用。汇聚45000多家优质供应商资源供用户共享复用。物资涵盖五金工具、机电、劳保安防等14个一级品类,258个二级品类,计175000余种。以满足交易支付场景需求为核心,与财务共享中心融合,实现自动对账和自动支付。与铁建信银协同创新“商城银信”,为用户提供融资服务。

“百日大走访”,深入一线服务。组织6个区域小组,分片包

干,行程约十万公里,实地走访了中铁建15个集团公司分布在全国各地的200多个在建项目。与一线采购人员零距离沟通,培训指导操作,了解平台使用、体验和网采需求,帮助解决网采困难,取得良好效果。

2020年,将推出铁建商城3.0版,全面提升平台服务品质,打造功能齐全,服务一流,与建筑业深度融合,具有强大资源整合能力的综合性电子商务服务平台,培育“铁建商城”品牌,助力打造“数字铁建”。(李儒林)

“九字方针” 助推安全工作上新台阶

近日,中煤新集楚源公司以“如何加强安全生产管理工作,保障公司高质量发展”为主题,组织班队长以上管理人员和职工代表开展“稳、准、新、严、狠、细、实、盯、商”九字安全方针管理理念研讨活动,旨在实现职工做到任何时候不说“没想到”“不可能”,做到“不安全不服务、不安全不施工、不安全不运行”。截至发稿,已开展4场研讨活动,共150余名职工代表参加,同时组织管理人员结合安全生产和岗位工作实际,从思想和行动上认真思考研究安全管理工作,撰写了心得体会113篇。(高松森)

... 欢迎订阅2020年度 ...

中国企业报

《中国企业报》是由中国企业联合会、中国企业家协会主办的面向企业和企业家的全国性经济类报纸。自1988年创刊以来,不断发展壮大,历经三十多年风雨,始终站在雇主的立场,传递企业的声音,致力于全方位、多层面地开展有关企业改革、管理、创新的宣传报道,剖析企业案例,聚集企业热点,传播先进管理经验,推动企业全面发展。《中国企业报》以“面向企业,为企业服务”为办报宗旨,是中国企业新闻资讯的窗口和经营管理的交流平台,是为地方经济发展、产业园区招商、特色小镇建设和营商环境优化服务的专业化智库型传媒。

2020年度《中国企业报》为每周一期,单彩、新闻纸印刷,逢周二出版,全年共48期,每期4开24版。全年定价:288元/份。

【订阅方式】

- ①请直接与中国企业报社发行部联系订阅事宜
- ②请到当地邮局进行订阅 邮发代号:1-128 国内统一刊号:CN11-0029

社址:北京海淀区紫竹院南路17号 邮编:100048



【订阅热线】13683180392 耿女士



广告

