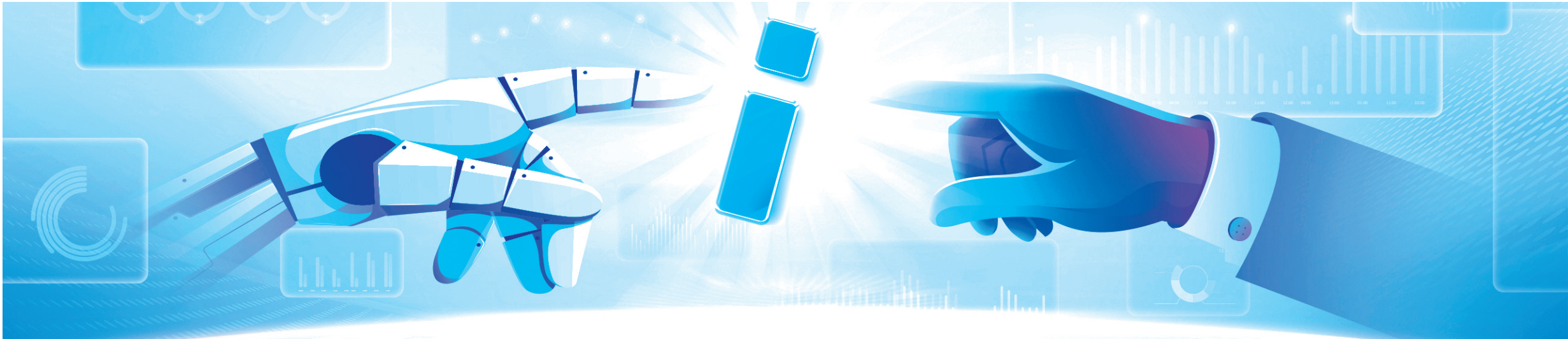


本期关注: 邮储银行数字金融大会发布“i”系列成果



拥抱数字邮储i时代

□本报记者 毛志鹏 通讯员 胡笑红

“i-Bank”手机银行9.0

以“知我”的初心

提供专业财顾、专属体验、专心陪伴、专注守护

发布会上,邮储银行正式发布的“i-Bank”手机银行9.0版本,致力于打造专业化的线上金融服务,为客户提供美好的生活体验。

在手机银行9.0版本中,邮储银行突出以客户为中心的服务理念,构建资产配置体系和财富管家体系,为客户提供专业财顾服务,打造集“投资问诊—产品货架—财富规划”于一体的全方位财富资产配置服务体系,集“收支管理—账务管理—待办管理”于一体的财富管家体系,帮助客户全面掌握自身财务状况。

邮储银行始终注重为客户提供优质体验,手机银行9.0版本提升互动趣味性,丰富消息中心业务提醒种类,完善消息管家服务;在业内首创主题盲盒,让换肤增加神秘感和趣味性;新增桌面小组件、生日/节日祝福等有趣、好用的互动功能,让线上金融服务更多彩。此外,邮储银行手机银行9.0版本改版搜索结果展示页面,增加“猜您想找”模块,分类展示搜索结果,并运用大数据分析和自然语言分词处理技术,提高搜索预测准确率。

依托金融科技力量,邮储银行手

机银行9.0版本打造“AI空间+数字员工+视频客服”的沉浸式陪伴服务。其中,AI空间通过下拉手机银行首页进入,向客户直观展示本月收支、常用缴费、最近收款人等信息,为客户提供更具科技感的定制服务。数字员工可精准识别客户提问,为客户提供智能问答、业务办理、产品介绍等服务,7×24小时提供个性化、智能化、可视化的交互服务。此外,远程视频客服为客户提供集综合查询、线上办理、手语等于一体的可视化交互服务,实现远程高效沟通。

邮储银行手机银行9.0版本在智能风控上做到了安全管家和流程优化并驾齐驱,专注守护客户资产安全。具体而言,邮储银行完成全渠道去令牌化改造,手机银行9.0版本依托大数据智能风控体系,在提升客户体验的同时保障交易安全性;支持客户在可信设备授权开通免登录快速交易功能,日累计1万元以下向常用收款人转账无需登录手机银行;上线基础认证方式设置功能,支持客户自主选择5万元以下转账交易环节的认证方式,提供更加便捷、安全的客户体验。

在

数字时代的变革浪潮中,银行面临着来自互联网金融机构的跨界竞争,也面临着客户消费模式的变化,唯有准确识变、抓住机遇、赢得先机才能与数字时代同频共振。

邮储银行察时代之变,乘数字之势,着力夯实数字能力根基,打造数字邮储智慧(intelligent)、创新(innovative)、普惠(inclusive)、迭代(iterative)的i时代。

在i时代的浪潮中,邮储银行厚植时代沃土,释放成长活力,把“应时代之变”作为制胜的新赛道,积蓄能力,创新迭代,以特色化、差异化的数字化转型之路,拥抱数字邮储i时代。

i代表着AI的i,即数字金融的时代;也代表着“我”的i,即金融为民的时代。今年初,邮储银行提出围绕“五大差异化增长极”打造差异化发展特色,探索在“三农”金融、小微金融、主动授信、财富管理、金融市场五个方面培育特色业务优势。而依托数字金融能力,将数字技术应用于业务各个环节,能够为构筑差异化优势开辟新路径、跑出加速度。近日,在中国邮政储蓄银行数字金融大会暨手机银行9.0发布会上,邮储银行“数字员工家族”惊喜亮相于大会开篇,以生动活泼的形式,展示了特色化的邮储数字金融新业态。而邮储银行发布的“i-Bank”手机银行9.0、“i-Cube”智慧魔方运营平台、“i-Open”开放银行服务平台、“i-Super”金融数字化指数四项数字金融“i”系列产品,代表了最新的成果,引发社会关注。其以“知我”“懂我”“伴我”“为我”四个服务理念,展示了邮储银行特色化、差异化的数字化转型道路,也成为邮储银行不断提升数字金融服务能力、持续推进数字化转型的生动注脚。

数字员工家族



姓名: 邮小星
身份: 信用卡虚拟服务经理

姓名: 邮小萌
身份: Z世代年轻客群贴心金融小助手

智慧小邮

姓名: 邮小贝
身份: 超级客服、数字客户经理

姓名: AI-YO(艾化)
身份: 信用卡虚拟数字推荐官

“i-Cube”智慧魔方运营平台

以“懂我”的细心

实现精细分群、精密监测、精准推送、精确评估

“i-Cube”智慧魔方运营平台是邮储银行将集约化、数字化深入经营理念转变为一整套易操作、可执行、可视化的系统工具,形成集“数据采集—客户画像—策略配置—精准触达—运营监控—跟踪评估”为一体的运营全流程闭环管理,可大幅提升客户经营效率。

“i-Cube”智慧魔方运营平台首先在于对客户精细划分。该平台通过整合数据资源,实现分层分群、千人千面的捕捉、分析、触达,并采用“桑基图”等工具进行客群路径追踪,实现基础数据实时展

示、属性变化实时可知、交易规律实时掌握、客群分布实时分析,及时了解客户金融需求变化情况。

在此基础上,“i-Cube”智慧魔方运营平台统筹建立适应客户行为的营销资源和权益配置机制,对客户生命周期进行划分,结合关键业务路径节点和客户旅程,配置自动化的精准触达策略,通过手机银行弹窗、PUSH推送、短信等渠道,探索自动化、集约化运营客户的新模式,最终平台会自动生成效益评估报告,形成良性数据反馈机制,不断迭代优化策略。

“i-Super”金融数字化指数

以“为我”的态度

探索全盘规划、全面评价、全新方法、全局优化

“i-Super”金融数字化指数是邮储银行构建的可持续迭代优化的数字化转型评价指数,可为邮储银行数字化转型的现状趋势分析、成效成果评估、优势差距识别、转型路径优化提供有力支撑。

邮储银行“i-Super”金融数字化指数立足“企业级—业务级—区域级”三大主体视角进行全盘规划,根据不同评价主体特点,设置差异化的评价指标,分别输出对应的金融数字化指数,围绕基建数字化(Infrastructure)、管理数字化(Supervision)、经营数字化(User-operation)、产品数字化(Product)、生态数字化(Ecosystem)和风控数字化(Risk)六大数字化一级核心能力,设置多级多项细化指标,逐级深入、层层分解,支持对银行整体、

业务板块、分支机构多维度视角的前中后台数字化转型工作展开全面评价,转型成果一目了然,转型现状趋势尽在掌握。

与业界已有的数字化转型评价研究相比,邮储银行“i-Super”金融数字化指数采用全新方法进行创新优化,通过引入证券指数编制方法论,同时结合专业统计模型,合理确定各项指标权重,构建专业的数字化转型评价体系,实现评价指标及指数的标准化、科学化、可量化、实时化,增强评价的直观性、专业性、可比性、持续性,打造灵活迭代的数字化转型评估工具,评价结果支持以各类可视化图表的形式进行展示,全面直观地呈现数字化转型各领域发展情况。