

建行河南省分行 借力智能运营全面提升客户体验

建行河南省分行秉持“用户思维”，大力推进智能运营体系建设，并以项目推广为契机，积极践行数字化经营理念，打造“线上+线下”智能服务平台，让网点从物理的被动服务场所转化为温暖亲和、无形无界、开放融合的生态平台，借力智能运营让客户享受随时不在、因需而在的综合化金融服务，全面提升客户体验。

“建行到家” ——“云服务”实时触达

“多亏了‘建行到家’业务，在家也能办理业务，解了我燃眉之急！”

6月4日，客户王女士电话联系建行网点寻求帮助，她丈夫因工地施工事故，腿部骨折住院，保险公司报销要求其提供近半年的工资流水，因客户本人腿部骨折无法亲自前来网点打印，按照以前的处理模式，银行需派两人上门核实，客户出具授权书，授权给直系亲属代理打印，不仅手续繁琐，还需要客户授权人员本人到银行网点办理，前前后后得两天时间。

网点工作人员电话指导王女士丈夫通过手机“建行到家”微信小程序自主线上申请，不到两分钟即完成操作，当天将工资明细打印出来并寄送到家，大大简化了处理流程，缩短了服务时间，得到客户高度肯定。

建行河南省分行在推进“建行到家”时，创新性提出嵌入第三方平台，实现第三方平台引流，增加用户流量。目前已有多家单位主动要求通过“建行到家”业务批量办卡，将极大简化业务流程。在总行协助下，分行已为六个网点制作“建行到家”专属二维码，为提升客户体验开拓新渠道。

“掌上网点”——“智能化”场景赋能

“有了‘掌上网点’业务，我们服务客户又有了新平台！”建行客户经理小郭通过“掌上网点”成功服务客户后欣喜不已。一大早网点刚开门，客户曹先生就过来说要找小郭了解建行理财。原来，曹先生最近通过建行“掌上网点”了解到在他家附近有建行网点，而且线上看到建行当

前存款类产品，并在网点人员简介里找到了客户经理小郭的信息，于是想到现场咨询一下详细情况。

在小郭经理一番细致介绍后，曹先生挑选到适合自己的金融产品，对建行贴心服务感到非常满意。

分行通过“掌上网点”为客户提供互动交流服务，后续将开通网上

直播间功能，客户可以通过“掌上网点”实时参加各类活动。

截至目前，建行河南省分行“掌上网点”关注用户数达到15027人，客户评价次数5623次，在线区号、电子填单、信用卡申请等功能点击、应用总量达到43503次，“智能化”场景让金融服务更智慧。

“刷脸办”、“扫码办”、“智慧政务进网点”——“新生态”开放融合

“建行到家”、“掌上网点”只是建行河南省分行借助金融科技解决客户痛点、重塑业务流程、提升客户体验的一个缩影。

2019年1月，建总行确定建行河南省分行为智能运营体系建设综合试点分行，对于重大系统平台建设项目，以具体流程或场景先行先试。目前分行已完成“建行到家”、“掌上网点”、“刷脸办”、“扫码办”、“智慧政务进网点”等17个项目全国率先试点上线，一系列创新让金融服务更智能，让百姓生活更便捷。

“通过推进智能服务新模式，有效带动线上线下一体化提供全方位金融服务。”郑州金水未来路支行作为基层网点切实体会到通过推进智能运营让金融服务更便捷。

该支行大力打造“智慧税务”样板间，引入税务自助办理设备，并将云税贷等普惠产品嵌入税务自助终端，开创智慧政务办理新模式，受到税务机关及客户好评，试点期间累计有7059个单位到网点办理发票发售、发票认证、专票代开、社保缴费等税务业务，累计业

务26104笔，广受客户好评。

此外，分行积极推进“刷脸办”业务，已上线银行卡/活期存折存款、取款、转账以及查询、密码修改等多项高频业务。大力发展“扫码办”业务，已上线银行卡/活期存折存款、取款、转账以及查询、密码修改等28项高频业务。

河南省分行以数字化驱动推进智能运营体系建设，开放生态、构建客户首选的高品质线上服务平台，不断优化服务，升级客户体验，努力打造跨界合作生态平台，赋能百姓新生活！① 晏辉 郭东阳

亿心一意
建设美好

突破1亿
中国建设银行龙卡信用卡客户数

中国建设银行
China Construction Bank

客户服务热线: 95533
网址: www.ccb.com