

市区银行网点 迈进“智能化”时代 开卡只需两三分钟 非现金业务更快更便捷

□记者 张秀玲

本报讯 去银行办理业务你还在老老实实在排队,甚至抱怨窗口开得少吗?连日来,记者发现,市区多家银行网点引入智能柜员系统,几乎所有的非现金业务都能通过智能柜员机办理。也就是说,智能柜员机几乎完全替代了窗口服务,而且更快、更便捷、更安全。

机器人员工受欢迎

昨天上午9点多,在中行平顶山分行开源路支行,大堂经理“贝贝”把客户逗乐了。

“贝贝”是个智能机器人,熟悉中行的所有基础业务。记者在客户区看到,“贝贝”来到客户面前,用甜甜的语音向客户问好:“早上好,请问您办理什么业务呀?”“我取钱。”“请问您取多少钱呢?如果在两万元以下的话,我可以带您去自动柜员机取啊!”

聪明的“贝贝”辨识客户的能力很强,能根据客户的“年龄”叫出“叔叔阿姨”或“哥哥姐姐”,而且它很机灵,如果客户没有表达再见的意愿,它会抓住时机向客户推荐业务:“您现在还有时间,我可以向您推荐我们中行的理财业务。”如果客户不需要,它则表现得彬彬有礼:“那么,我就不打扰您了,如果您需要,可以随时叫我。”

“贝贝”的智能还表现为能与客户随机交流。一个漂亮的女客户逗它:“贝贝,你妈妈呢?”“我妈妈上班去了。”“你爸爸想不想你啊?”“我想我爸爸,我爸爸也想我。”“贝贝,你跟我一块儿逛街去吧?”“上班的时候我是不能到外面

去的。”“贝贝,你很臭美。”“我出生时就很漂亮啊!”“贝贝,你给我唱首歌吧?”“你是我的小呀小苹果……”

“贝贝”不仅能带领客户办理业务、介绍业务,还能活跃气氛、逗乐顾客,即使坐在等待区,有这个“小精灵”陪伴,也不会感到枯燥。

郑州银行平顶山分行也有位机器人员工——郑银宝宝。郑银宝宝外观前沿时尚,既可以流畅回答客户的各方面业务问题,还同时拥有国际领先的定位导航,自主行走、自主避让、智能化行走,适应各种环境,代替人工进行重复的讲解工作,客户们都非常喜欢。每当有顾客带着孩子来到网点的时候,郑银宝宝还会给小朋友们讲故事、唱歌跳舞,深受大家的喜爱。

智能柜员机快捷又安全

在中行平顶山分行开源路支行,自动填单机不但为客户节约时间,而且不易出错。譬如,以前你填一张汇款单,一旦写错字,这个单子就会作废。有了自动填单机,只用刷下身份证,所有信息就能显示在单据上,而且电子填写容易纠错。填好后,自动填单机会生成一张单据,你可以凭单据到窗口办理业务。

相较于人工填写,自动填单机有很多优势。尽管如此,它顶多算是机械自动化设备。真正让业务办理时间大幅缩短,提升客户体验的,还是智能柜员设备。

在中行平顶山分行开源路支行的自助发卡终端,工作人员小罗向记者介绍了这台机器的各种功能。这台智能

柜员机能为客户办理开卡业务,省去诸多填单麻烦和等待时间。另外,转账汇款、基金理财购买、货币兑换、保险服务、客户信息修改、电费电话费等各种生活缴费等,均可在这台机器上短时间内完成。譬如,人民币兑换外币,智能柜员机可根据汇率实时兑换,当然你也可在这台机器上查询各种货币汇率。

此外,工行平顶山分行建西支行也专门开辟了智能服务区,记者昨天上午采访时,刚好看到客户刘大爷正在工作人员帮助下在产品领取机上开卡。刘大爷插入身份证后,不到三分钟,一张新的工行储蓄卡就办出来了,比起以往又是填单又是排队,刘大爷感叹:“真的很方便。”

据工作人员介绍,产品领取机既能开新卡,也能办理网银业务。

在一旁的智能打印机上,对公业务、查询余额、交易明细、转账汇款、对账单、修改密码等各种单据均可实现打印。

真正功能强大的是智能柜员机,它的业务范围有业务查询、汇款转账、理财服务、缴费业务、现金申请业务、补登存折、账户开立及补办、电子银行及互联网服务等。除了现金业务,它能取代窗口的所有业务办理。

去年8月,本报曾对农行平顶山分行的“超级柜台”智能化服务进行过报道。记者昨天在市区光明路上的农行平顶山分行营业部采访发现,升级版的“超级柜台”今年2月正式运行,与中行和工行的智能柜员设备一样,经工作人员授权后,它能办理除现金业务外的一切窗口业务。(下转B2版)

导读

房子买好了,
没钱装修咋办?
市区多家银行
推出装修分期业务

[B2]

信用卡逾期不还
或被控告
工行平顶山分行发起
“信用卡不良透支收网行动”

[B2]

中国白酒第十三种香型——
“沉香”型白酒发布

[B6]

做好美味蒸菜
有五个关键步骤

[B6]

人保财险携手高新区
为居民投保

新华区、湛河区已结案95起

[B8]



工行开源中路支行智能柜员机 本报记者 张鹏 摄



平顶山金融圈



鹰城微健康