

工行智能客服识别率达98%

本报讯 中国工商银行自2016年推出智能客服“工小智”以来,依托领先的科技优势和专业服务能力,将“工小智”推广到短信、融e联、微信等各主要服务渠道,为客户带来了秒速回复、触手可及、无间断的良好体验。据统计,目前工行智能客服的识别率已达98%,处于行业领先水平,两年多来累计解决客户相关需求4亿个。

据工商银行相关负责人介绍,在当前人工智能快速发展的浪潮中,工行客服也依托前沿技术,加快向智能化服务转型,并创新推出了“工小智”智能客服品牌。智能客服通过提供更加便捷、更有温度的数字化交互服务,在节约服务成本、提高服务效率的同时,也加深了对客户需求的洞察与情感联结。目前,“工小智”已成为工行提供对外服务、加

强客户联系的重要枢纽,有效提升了服务效率和服务水平。

具体来说,一是多渠道服务。“工小智”现已通过短信、融e联、融e行等20余个主流渠道为客户提供无缝服务,满足了不同渠道用户的咨询需求。二是精准化识别。通过不断增强自然语义理解及上下文交互等技术水平,目前“工小智”识别率已达到98%的行业领先水平,可以精准理解、

快速识别并高效解决用户提出的问题。三是增值服务。工行智能客服通过与大数据、客户画像、自主学习等技术的结合,建立了“主动建议+咨询解答+营销推介+业务办理+售后追踪”等在内的全流程一站式服务,在满足用户基本需求的同时,为客户提供个性化的产品推介、优惠信息等增值服务。

(王水记)

叶县农商行表彰第三季度先进

本报讯 10月25日下午,叶县农商行在总行召开2018年第三季度文明规范优质服务总结表彰会议。

会上,叶县农商行行长娄国奇指出,文明规范优质服务没有止境,大家一是要以标杆网点为目标,深入做好文明规范优质服务工作。二是坚持柜面服务七步曲,练就过硬的业务能力,不断提升自己。三是要赢在大堂,充分发挥大堂经理的作用,深耕细作,用高品质的服务不断提升客户与本行的依存度。

会议对相关文明规范优质服务检查评比情况进行了通报,对先进网点和先进个人分别进行了表彰,先进网点负责人、先进个人代表分享工作经验和心得。

(赵娜)

汝州农商行拓展银行卡业务

本报讯 近年来,汝州农商行认真贯彻省联社经营创新机制建设要求,以普惠金融为出发点,以信息技术为发展动能,坚持“争创双一流”与本地实际相结合,多措并举全面助推银行卡业务蓬勃发展。

截至9月底,该行金燕IC卡累计发行940194张,较年初新增33529张;银行卡存款325804万元,较年初新增29638万元,增幅达到10%。其中社保卡累计发行399640张,社保卡存款7998.36万元,累计激活318238张,激活率达到80%;电子交易替代率80.82%,完成考核指标的111.17%。2018年10月,该行成功推进“校园一卡通”项目正式上线,累计新增校园一卡通电子钱包客户2153户,累计新增存款350余万,活动率高达99.86%。

(王国姿)

金融系统反假宣传月活动表彰大会举行 建行获多项大奖

本报讯 近日,在我市金融系统反假宣传月活动表彰大会上,建设银行平顶山分行斩获该项活动最佳组织奖、最佳答题奖及4个先进个人奖,相关工作得到了监管部门和广大群众的充分认可。

反假宣传活动启动以来,建设银行平顶山分行高度重视,精心组织,该行资金结算业务部组织经验丰富的反假币工作人员深入高校、长途汽车站、社区、超市及工厂等单位,采用悬挂反假横幅、摆放反假宣传展板、网络答题有奖等方式讲解人民币的防伪特征和反假货币的相关知识,收到了良好效果。

(徐敏荣)



银行来了机器人

昨天,一个智能机器人在平顶山银行湛北路支行营业大厅回答顾客问题。

据了解,近日,平顶山银行在湛北路支行、祥云路支行、长安路支行分别配置了一个智能机器人,聪明灵巧的智能机器人不仅能够迎接顾客,还能生动、准确地回答各种提问。

任宏伟 摄

建行打造服务小微企业金融品牌

本报讯 近年来,建设银行依托雄厚的科技实力,创新推出信用快贷、抵押快贷、云税贷、账户云贷、结算云贷、采购云贷等小微企业信贷产品30余个,可以覆盖企业全生命周期,有效对接各类企业需求。建行平顶山分行积极响应国家号召,认真贯彻上级行要求,大力发展金融科技,积极践行普惠金融,着力打造服务小微

企业金融品牌。

一是推出“小微快贷”,为小微企业提供无抵押、无担保全流程线上融资服务。基于大数据和互联网技术创新,推出“小微快贷”互联网融资服务新模式,实现从贷款申请、审批、签约到贷款支用的全流程线上操作,做到资金实时到账,真正做到“我的贷款我做主,贷款只需分分钟”。

二是推出“云税贷”,为诚信纳税小微企业、个体工商户提供全流程线上自助信用贷款。与河南省国税局“银税系统”直连,实现企业纳税信息自动获取,真正做到以“纳税信用”换“银行信用”。

三是推出“建行惠懂你”APP,让小微企业享受“触手可及”的金融服务。“建行惠懂你”

APP利用互联网、大数据、生物识别等技术,创新推出“互联网获客+全线上信贷业务流程”业务新模式,集成额度试算、预约开户、贷款申请、支用还款等功能,打破时空限制,让银行服务触手可及。

详询建设银行平顶山分行小微企业业务中心:0375-2216505、0375-2216510,或前往建设银行各营业网点咨询办理。(赵夏奇)

工行等单位联合发起精准扶贫联盟 打造产业扶贫生态链

本报讯 10月26日,在中国人民银行等相关部门统筹指导下,中国工商银行、中国红十字会、五粮液集团、顺丰集团、百度集团、中央广播电视总台央广网等在成都联合发起“精准扶贫美好生活联盟”。该联盟将以金融机构、权威媒体、龙头企业、物流公司、公益组织等为核心成员,以工行“融e购”电商平台为线上主要载体,打造“大型银行+中央媒体+物流通道+运营直销”的产业

扶贫生态链。

工商银行副行长胡浩表示,近年来,工商银行坚决贯彻党中央国务院决策部署,多措并举支持脱贫攻坚工作,通过发挥综合化金融服务优势,立足贫困地区资源禀赋、产业特色,走出了一条金融扶贫、教育扶贫、产业扶贫、卫生扶贫相结合的扶贫开发新路子。截至上半年末,工行金融扶贫贷款余额近1450亿元,深度贫困地区贷款余额超过520亿元,

面向四川通江、南江、万源、金阳四个定点扶贫县累计无偿捐款捐物价值1.8亿元、派出扶贫干部160余人次。

据介绍,工商银行作为联盟的发起方,将进一步建立健全联盟运行机制,保障成员单位间密切合作、高效协同,落实联盟工作计划。其中,扶贫联盟将为贫困地区农户提供综合金融服务,开展“产业发展行动”及“贫困户帮扶行动”,提供免费代运营、七折优惠物

流以及培训电商专业人才。

工行“融e购”电商平台自成立之初就启动了贫困地区特色产品上线销售工作,针对全国800余个贫困县商户实施交易手续费和保证金的“双免”优惠,提供两周内即可完成上线流程的贫困县商户入驻“绿色通道”。目前,“融e购”已上线国家级贫困县商户500余家,覆盖21个省区市281个国家级贫困县,上线了7600多个特色农产品和乡村旅游产品。(王水记)