

---

# 智慧银行

## 【课程背景】

智慧银行运用信息和通信等创新技术和人类智慧，打造具有“智商”的银行，更好地为客户提供高效、便捷、泛在、一站式的综合性金融服务。新形势下，银行网点的业务功能应由核算交易主导型向营销服务主导型转变，实现服务标准化、客户体验一致化，提高产品销售能力、提升客户满意度成为银行网点转型的方向。利用科技进步,让机器人和后台系统与人更好地配合和交流,从而提升银行客户体验,提升网点效率。

## 【授课时长】

6小时

## 【课程收益】

1. 了解智能时代，银行面临的挑战和智慧银行优势
2. 结合案例、深入研讨智慧银行的应用案例和实施建设内容

## 【授课对象】

适合智能化技术建立银行网点新优势推进商业银行转型变革所有相关人员

## 【课程特色】

以讲授为主，结合案例分析、互动体验等形式。

## 【课程大纲】

### 第一章 智能时代，银行业面临的严峻挑战

1. 金融网络化
2. 推广渠道不畅
3. 同业竞争加剧

### 第二章 金融行业发展方向

1. 数据驱动，全新沟通渠道和营销手段，提升客户体验
2. 移动为主，重构社会生活方式，改变银行运作模式
3. 智能银行，全面的互联互通、更深入洞察
4. 跨界分金，突破服务边界，服务无处不在、无所不包
5. 成本控制，资源前端化，后端集中化，流水化

### 第三章 智慧银行优势分析

1. 网点转型创新，专注于改善客户的整体体验。
2. 提升服务可触达率和覆盖率，智慧交互增强客户互动
3. 提供针对性服务，提高金融服务可获得性。

- 
4. 降本增效，控制金融服务成本
  5. 安全便捷的服务体验

#### **第四章 智慧银行建设内容**

1. 网点规划设计
2. 智能自助设备
3. 流程优化改造
4. 后端集中管理：

#### **第五章 智慧银行网点设计原则**

1. 低柜中心化
2. 社交平台化
3. 贵宾私密化
4. 产品体验化
5. 营销智能化

#### **第六章 智能银行实施方案及应用案例**

1. 无线营业厅 wifi 门户
2. 智能大屏
3. APP
4. 微信银行

#### **第七章 智能机器人开启金融服务新时代**

1. 大堂经理机器人
2. 平台金融机器人
3. 基于在线文本语言交互方式的智能机器人
4. 物联网银行激活平安金融新活力
5. 机器人 Nao 入职日本银行，它们终于来抢人类饭碗了
6. 苏格兰皇家银行聘用机器人顾问
7. 交通银行引进机器人“娇娇”