

《远程银行中心发展现状与趋势及案例分析》

主讲：李福东

【课程背景】

随着信息技术的飞速发展和互联网的普及，远程银行中心作为一种新型的金融服务模式，正逐渐成为银行业发展的趋势。远程银行中心是指利用信息通信技术，通过远程的方式为客户提供各种金融服务，包括存款、取款、转账、理财等。这种模式不仅可以节约银行的运营成本，提高服务效率，还可以为客户提供更加便捷、快捷的金融服务体验。

本课程旨在通过对远程银行中心的发展现状和趋势进行深入分析，探讨其对银行业发展的影响，并通过案例分析，探讨远程银行中心的发展现状、发展趋势等方面的实践经验，为学员提供全面的理论和实践指导。

课程运营方面，将首先介绍远程银行中心的发展历程和现状，包括其发展背景、发展模式、技术支持等方面的情况，以及目前在国内外的应用情况。然后，将重点分析远程银行中心的发展趋势，包括技术趋势、市场趋势、政策趋势等方面的分析，为学员提供未来发展的方向和趋势。

在课程的案例分析部分，将选择一些典型的远程银行中心案例进行深入分析，包括国内外一些知名银行的远程银行中心实践案例，重点分析其运营模式和技术支持方面的经验和教训，为学员提供借鉴和参考。

通过本课程的学习，学员将能够全面了解远程银行中心的发展现状和趋势，掌握远程银行中心的运营模式和管理方法，为银行业的发展提供新的思路和方向。同时，通过案例分析，学员将能够深入了解远程银行中心的实践经验，为今后的工作提供有益的借鉴和参考。

【课程收益】

- 深刻理解远程银行中心的价值作用与本质内涵；
- 深刻理解用户体验驱动的远程银行中心设计思路与方法；
- 深刻理解人工智能 2.0 驱动的远程银行中心设计思路与方法。

【课程特色】体系化设计、逻辑清晰；案例与场景式教学

【课程对象】中高层管理人员、客服中心管理人员、数字化转型领导者/推动者

【课程时间】0.5 天（6 小时/天）

【课程大纲】

一、远程银行中心发展现状分析

1、远程银行中心的发展

- 远程银行中心的发展历程
- 远程银行中心面临的六大挑战
- 重新定义远程银行中心

2、远程银行中心的本质分析

- 远程银行中心的业务目标
- 远程银行中心的体系框架
- 远程银行中心的组织支撑

案例：荷兰银行、蚂蚁金服等

二、远程银行中心发展趋势分析

1、用户体验驱动的远程银行中心运营管理

- 用户体验改善方法与落地路径
- 改善体验的典型场景和路径
- 运用地图法推进体验的改善
- 服务历程的基本设计原则
- 服务历程的解决过程
- 服务解决力的评分标准

案例：迪士尼、特斯拉等

2、人工智能 2.0 驱动的远程银行中心服务变革

- ChatGPT 引爆 AIGC 时代的到来
- AI-2.0 驱动的场景化远程银行中心
- 智能化远程银行中心系统框架
- 智能化远程银行中心门户
- 智能化远程银行中心语音门户
- 智能化远程银行中心能力提升策略

案例：ChatGPT-4、其他大模型（百度、阿里等）