

客服人员规模不断下降

银行客服中心智能化升级加速

在移动互联网高速推进、人工智能与大数据广泛应用、客户远程维护与经营要求不断提高的背景下,银行正在重新定义全天候、全渠道客服中心的服务价值,以面对移动化、智能化、场景化、社交化的新型金融服务需求。

青年报记者 吴缵超



应用大数据分析成为提升银行服务能力和效率的重要手段。

青年报资料图

客服从业人员达5.12万

近日中国银行业协会发布《中国银行业客服中心发展报告(2017)》,这是中国银行业协会连续第五年发布银行业客服中心发展报告。截至2017年末,银行业客服中心从业人员为5.12万人,较2016年同比降低4%。而2016年末,银行业客服中心从业人员达到5.36万人,全行业从事传统语音服务的客服人员规模保持不断下降的趋势。

报告认为,银行业客服中心全媒体服务渠道的不断拓展、智能客服运营模式的持续转型,有效提升了在线服务体验和服务效率,分流了传统电话人工呼入电量,加速推进了客服中心运营成本管控。

报告显示,2017年银行业客服中心人工电话接听量10.73亿通,人工电话接通率达到91.22%,连续五年高于90%;自助语音客户满意度达到98.42%,连续四年保持在98%以上。银行业客服中心在努力提升人工服务效率与质量的同时,

积极发展自助语音服务,2017年银行业客服中心整体自助语音服务比例达到69%,自助语音服务量22.45亿通。

银行业客服中心去年一年共服务客户42.09亿人次,在为客户提供服务的同时,客服中心汇聚了海量的结构化和非结构化的客户交互数据,成为银行了解客户声音的重要渠道。银行业客服中心广泛应用“客户之声”,提升客户体验,优化改进产品;倾听客户投诉,防范各类风险;挖掘客户需求,开展精准营销。应用大数据分析,“客户之声”帮助银行更加全方位地认知客户、变被动服务为主动服务,其数据价值正在不断显现,成为提升银行服务能力和效率的重要信息。

目前银行客服中心的服务内容已涵盖业务咨询、业务办理、投诉受理等一揽子、全流程的金融服务,正在逐步成为客户服务体验的综合化服务中心。

智能客服应用落地生花

值得一提的是,客户对服务关注点的重新定位、金融诉求多

元多维激发了商业银行在服务、产品、渠道等方面的改革和创新,大数据、云计算、人工智能及移动互联网等新兴技术落地商业银行客服中心。客服中心的服务渠道越来越多元化、智能化。

银行的多媒体渠道服务变得丰富多样,银行业客服中心不断推出手机银行、微信银行、视频银行、在线客服等更加智能便捷的线上服务渠道。其中75%的客服中心提供微信服务,68%的客服中心提供互联网渠道在线客服,59%的客服中心提供手机客户端(APP)服务,55%的客服中心提供短信服务,44%的客服中心提供邮件服务,28%的客服中心提供视频服务,22%的客服中心提供微博服务。

智能客服应用落地生花,2017年银行业客服中心在智能客服建设方面积极探索实践,智能机器人、智能语音系统、语音分析、声纹识别、人脸识别等新兴技术得到了更多的实践运用。通过引入智能机器人实现在线交互,客服中心可以提供多渠道、多方式的智能问答服务,一定程度上降低了银行的服务

成本,为广大客户提供了更高效、便捷的服务体验。

而金融科技赋能新客服,重新定义了全天候、全渠道客服中心的服务价值。银行业客服中心正在发生三个方面的转变:一是借助全媒体智能交互技术,逐渐由单一中心向综合平台转变;二是借助大数据挖掘技术,逐渐由成本中心向价值中心转变;三是借助人工智能技术,逐渐由劳动密集型向知识密集型转变。转型和创新成为新时代银行业客服中心发展的关键词。客服中心作为众多轻渠道的集成平台,能够进行线上获客、营销、交易等全部非现金业务,将成为金融服务的重要入口。

据悉,目前业内一些领先的客户服务中心已经率先开启了整合渠道、整合业务、整合服务、整合品牌的全新模式,初步实现了由客户服务中心向远程银行、空中银行的转型。从行业来看,打造以远程业务办理、业务营销、客户维护为目标的远程银行,为客户提供最便捷、最安全、最舒适的服务体验将成为客服中心的发展趋势。

■关注

中国计算机大会
将聚焦数字经济

“核心技术是制约我国数字经济发展的‘命门’,在发展过程中可以自信,但不能冒进。”在3日召开的2018中国计算机大会筹备情况发布会上,大会主席、中国科学院院士梅宏说,要走对路、选好题,做出数字经济时代的自主创新和引领突破。

记者在发布会上获悉,2018中国计算机大会将于10月25日至27日在杭州萧山举行。围绕“大数据推动数字经济”“CPU芯片未来之路”“共享经济未来走向”等主题,大会届时将邀请中国计算机学会名誉理事长李国杰院士、副理事长吕建院士、新加坡科学院院士黄铭钧、人工智能专家吴军等学术界和企业界“大咖”现场演讲。

梅宏说,中国当前正在进入一个大数据驱动的数字时代,数据是最重要的生产要素,网络是重要的载体,而信息技术的应用就是重要的推动力。在数字经济的发展上,我国和发达国家相比具有后发优势,但也要认清差距并思考如何去解决,相信假以时日必能迎头赶上。

据了解,本次大会将安排50场论坛及100个科技成果展,涉及云计算、人工智能、区块链+比特币、大数据时代的软件工程、计算机学科的人才评价、类脑计算、健康医疗大数据等前沿技术话题,预计将有7000人参会。

中国计算机大会至今已成功举办了14届,是目前国内规模最大的计算领域的大会。

据新华社电

美国商会警告
加征关税招致报复

美国商会2日警告,美国政府对进口商品加征关税和其他经济体对美国的报复性关税将伤害美国企业和消费者,并威胁到美国整体经济复苏。

美国商会当天发布的分析报告说,美国对进口钢铁产品和中国商品的新关税,以及对进口汽车及零配件的潜在额外关税,已经将美国推向贸易战边缘,加拿大、墨西哥、欧盟和中国都已宣布或执行对美国产品的反制措施。

美国商会会长多诺霍警告说,美国加征关税将招致更多关税报复,导致贸易战,伤害美国就业和经济增长。他敦促美国政府改变现行政策,采取更明智、更有效的方式解决与贸易伙伴的争端。

美国商会是美国规模最大的商业协会,代表美国300多万家不同类型企业以及各州商会、地方商会和行业协会的利益。

据新华社电

我国村镇银行达1601家覆盖率达68%

青年报记者 吴缵超

本报讯 银保监会发布数据显示,截至2017年末,村镇银行机构组建数量已达1601家,其中中西部地区机构占比65%;已覆盖全国31个省份的1247个县(市、旗),县域覆盖率达68%。村镇银行坚持专注“存贷汇”等基础金融服务,近六成资产为贷款,近九成负债为存款,吸收资金主要用于当地;持续加大涉农和小微企业贷款的投放力度,农户和小微企业贷款合计占比92%,连续四年保持在90%以上;坚持按照小额分散原则开展信贷业务,户均贷款余额37万元,连续五年下降。

自2007年试点设立村镇银

行以来,为推动村镇银行健康可持续发展,在村镇银行培育中设计了一项创新性的制度安排,即主发起人制度。实践证明,主发起人制度是村镇银行助力乡村振兴战略的有力保障。截至2017年末,全国共有5大类型、294家银行机构作为主发起人发起设立村镇银行。

据悉,不同类型主发起人发起的村镇银行带有浓厚的“母行基因”,在经营发展中呈现出百花齐放、风格各异的特点。

大型银行作为主发起人,资本实力较强,能够为村镇银行提供较好的中后台支持,自身战略与村镇银行定位能够实现优势互补,形成协同效应。股份制银行作为主发起人,能够积极履行

大股东责任,帮扶手段较丰富。城市商业银行作为主发起人,多数能够将自身的小额信贷理念和技术复制到村镇银行,目标客户精确瞄准农户和小微企业,实现较高的利润回报水平。

184家农村合作金融机构共发起村镇银行920家,主发起人数量和发起村镇银行数量均超“半壁江山”,是近年来村镇银行培育发展的主要力量。农村合作金融机构作为主发起人,自身具有服务农村市场的良好基础和贴近农村农民的人缘地缘优势,发起的村镇银行较好地传承了主发起人的支农服务基因。汇丰银行等2家外资银行共发起村镇银行13家,所发起的村镇银行沿袭了主发

起人较为成熟的内控合规理念和风险管理机制,资本较为充足,信贷投放小额分散特点突出。

从服务乡村振兴的效果来看,各类型主发起人发起的村镇银行差异也较为明显。其中,外资银行发起的村镇银行虽然总体规模较小,但信贷服务深度表现较好,户均贷款仅为19.8万元;城市商业银行、农村合作金融机构作为地方性银行,其发起的村镇银行能够很好地瞄准农户和小微企业的目标客户,分别有92.9%、92.4%的贷款投向农户和小微企业;大型银行发起的村镇银行信贷投放充分,吸收资金用于当地的比例高达95.6%。