IDC Conference
Financial Insights

金融数字化转型下的
银行智慧网点建设探讨

演讲人：王丰
职　位：南天信息产品服务集团
产品总监、智慧网点业务部总经理

IDC

目　　录

CONTENTS

01 关于南天信息

02 银行智慧网点发展现状及趋势

03 银行智慧网点数字化建设解决方案

04 银行智慧网点建设案例分享

Part One

关于南天信息

1.1 南天信息概述

IDC Conference
Financial Insights

南天电子信息产业股份有限公司

股票代码000948

国有控股上市公司，1999年在深交所挂牌上市，是专业的数字化服务提供商和数字化服务的创领者

30余年

深耕金融等行业信息化丰富经验

软硬件产品、解决方案和服务

结合云计算、大数据、人工智能、移动互联网、物联网、区块链等最新技术，以自有核心技术和关键应用为基础，为行业数字化提供规划与咨询、saas解决方案和实施、云数据中心智能管理及服务、智能终端解决方案等软硬件产品、解决方案和服务

“一站式”数字化服务

积极融入“信创”和“数字云南”建设，在金融科技、数字政府、智慧交通、智慧政务、智慧旅游、智慧党建、智慧教育、数字医疗等诸多领域，为客户提供贯穿其IT建设全生命周期的“一站式”数字化服务

1.2 南天的主要业务

IDC Conference
Financial Insights

软件业务

互联网、物联网及移动应用
云计算应用
大数据及区块链
银行关键业务应用
金融专业应用

云业务

分布式服务平台
金融云交易平台
流程提效平台
金融支付产品
金融+便民缴费产品
金融+服务场景产品

数据智能

数字渠道
智能营销
智能风控
小程序聚变生态平台

云数据中心智能管理

IC智能云管理业务
DC智能云集成业务
DC智能云运维业务

行业数字化

金融科技
智慧交通
数字政府
智慧医疗
智慧教育
智慧党建
数字烟草

智慧网点

智慧网点建设解决方案
全功能业务驾驶舱解决方案
智能自助渠道系统建设解决方案
多卡种业务一体化平台解决方案
财富营销管理系统解决方案

创新业务

数字人民币应用
区块链NBaaS平台
银行新电商业务
时空智能应用

Part Two

银行智慧网点发展现状及趋势

2.1 银行智慧网点的发展现状

IDC Conference
Financial Insights

商业银行网点的传统经营模式正遭受着前所未有的挑战：

- 互联网金融的发展以及客户交易习惯的改变，导致银行网点的客流量不断下降，离柜率不断上升
- 网点成本居高不下，营运压力不断加大
- 受新冠肺炎疫情的影响，商业银行加速推进线上业务的开展，进一步加大线下网点的经营压力

即便如此，物理网点在商业银行业务发展中依然扮演着非常重要的角色：

- 银行网点的部分功能无法被取代
- 部分客户群体对银行网点的需求客观存在
- 线上竞争已经成为红海，而线下网点成为商业银行参与市场竞争的重大优势

2.1 银行智慧网点的发展现状

IDC Conference
Financial Insights

在金融科技浪潮的助推下，银行网点的智慧化转型，已经成为银行业发展的必然趋势

网点转型的驱动力 »

- 不断上升的成本压力
- 营销成功率的下降
- 同区域内同业网点的竞争
- 客户的流失（客户：为什么要去网点？）

2.2 银行智慧网点的发展趋势

IDC Conference
Financial Insights

当前，各大商业银行积极拥抱创新科技，对网点进行智慧化转型升级，近年来智慧网点呈现以下几个发展趋势：

网点定位

按作用区分为大型旗舰网点、标准型网点和小型网点，网点的定位越来越精确

客户至上

以客户为中心，高度重视客户体验，不断优化业务流程和加强渠道融合，提升服务效率

创新应用

重视大数据、人工智能、智能终端等创新技术的应用，为网点及员工赋能，不断降本增效

生态融合

积极探索GBC联动、以及与周边商圈的生态融合，不断拓展网点的业务边界

特色场景

不断打造线上线下一体化等特色服务场景，不断提升网点的客流量

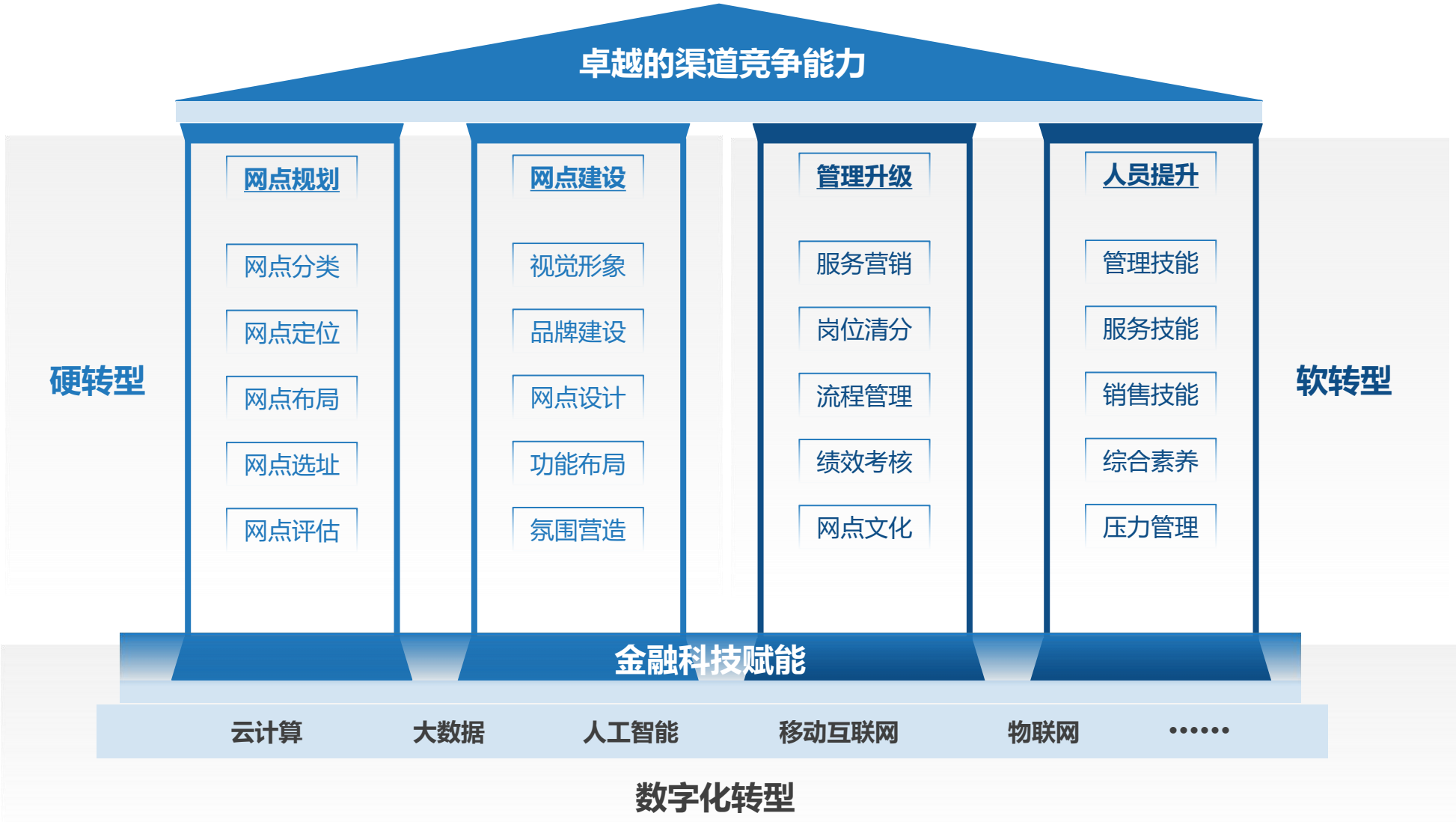
普惠金融

积极响应国家政策，大力发展普惠金融，承担助力小微企业、扶贫工程和乡村振兴等重大任务

Part Three

银行智慧网点
数字化建设解决方案

3.1 网点转型的基本框架



3.2 数字化转型方案概览（部分）

- 网点整体设计概述
- 渠道融合解决方案
- 网点周边数据画像分析
- 生态圈融合解决方案
- 要客识别解决方案
- 网点内容运营管理平台
- 财富营销管理系统方案
- 网点物联网管理平台

3.2 智慧网点数字化建设解决方案——网点整体设计概述

IDC Conference
Financial Insights

实施路径

1 确定网点定位

根据网点业务需求和建设目标，确定网点定位，如品牌旗舰店

2 分析客群

运用大数据分析网点客群特征，完成客户画像，用于指导场景和功能设计

3 策划主题

根据定位，确定网点设计主题，如当地文化主题、金融生态主题、特色业务主题

4 提炼特色

根据网点的本地文化、环境、历史、空间等特征，提炼特色元素及视觉符号，构成空间主视觉

5 规划平面和动线

根据以上内容和客群特征，规划网点的平面和客户动线

6 设计智慧场景和功能

按照平面和动线，设计不同的智慧场景和功能，形成详细方案及技术参数

3.2 智慧网点数字化建设解决方案——网点周边数据画像分析

IDC Conference
Financial Insights

数据

- 不断整合行内和行外数据，线上和线下数据，基于地理信息，构成可覆盖范围广、数据时效性高、查询灵活便捷的数据库和数据视图
- 数据来源包括互联网大数据平台、国家权威数据和其它第三方合规数据

信息

- 对不同维度的数据进行统计分析，形成可视化的信息。如人群画像中分析得出的居住集中度、工作集中度、人流轨迹等

知识

- 基于数据和信息，建立模型，运用数据分析方法，提炼为知识，如根据网点周边人群和企业的画像信息，为线下拓客和外宣指明营销目标方向

策略

- 基于知识，结合网点自身和周边情况，形成营销拓客的策略和网点选址的评估

数据智能

基于大数据和数据分析，建立一套SaaS级平台。可根据自由指定的定位，轻松完成以上4步的工作，形成数据智能化的分析流程，破解传统经营管理模式与新形势不相匹配的难题

3.2 智慧网点数字化建设解决方案——网点周边数据画像分析

IDC Conference
Financial Insights

某网点数据画像示例

居住人口

婚姻画像
Marriage

43% 已婚

已婚人员较少，该地区潜在的刚性购房需求较多。

阶层画像
Rank

50% 工薪

该地区为高净值富人居住区。

年龄画像
Age

50% 35岁以下

年轻态活力区域。

学历画像
Education

>84% 高学历区域。
本科以上学历

车产画像
Education

26% 有车占比较少，该地区车位较多。
有车

行业画像
Industry

18%	12%	11%
购物服务	教育	酒店服务

购物服务，教育，酒店服务三大行业占比较高，中高端行业区域。

职业画像
Occupation

50%	5%	3%
公司职员	医疗人员	公务员

公司职员，医疗人员，公务员三大职业占比较高，中高端职业区域。

工作人口

婚姻画像
Marriage

45% 已婚

已婚人员较少，该地区潜在的刚性购房需求较多。

阶层画像
Rank

54% 工薪

该地区为高净值富人居住区。

年龄画像
Age

53% 35岁以下

年轻态活力区域。

学历画像
Education

>85% 高学历区域。
本科以上学历

车产画像
Occupation

30% 有车占比较少，该地区车位较多。
有车

行业画像
Industry

20%	13%	10%
购物服务	酒店服务	生活服务

购物服务，酒店服务，生活服务三大行业占比较高，中高端行业区域。

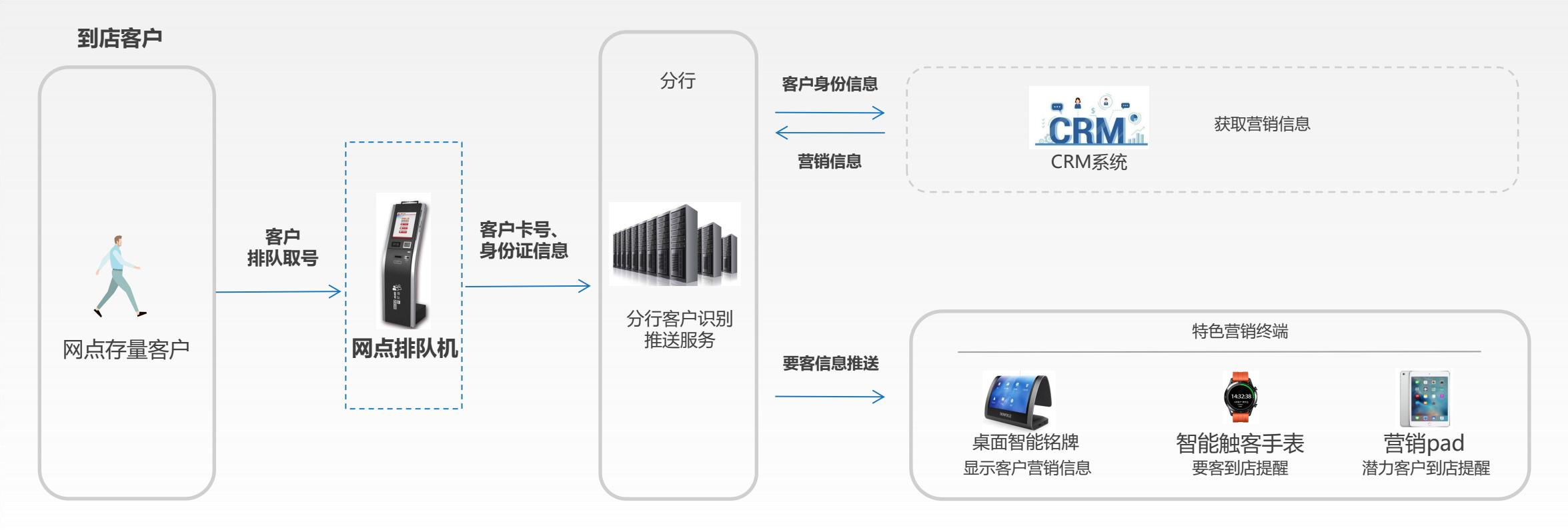
职业画像
Occupation

59%	4%	3%
公司职员	医疗人员	公务员

公司职员，医疗人员，公务员三大职业占比较高，中高端职业区域。

3.2 智慧网点数字化建设解决方案——要客识别系统

要客识别系统



3.2 智慧网点数字化建设解决方案——财富营销管理系统

IDC Conference
Financial Insights

财富营销管理系统

系统软件平台

双录质检系统

- 智能双录
- 智能质检
- 行为分析

双屏交互系统

- 双屏内容自动同步切换
- 客户屏幕远程标注
- 图片、文字实时推送

理财产品管理系统

- 产品编辑
- 产品上架、下架
- 产品展示统计
- 财富模型配置管理

营销管理系统

- 营销工作台
- 智能电话服务
- 营销计划
- 客户管理

系统对接 → 银行CRM系统

系统对接 → 银行核心系统

系统外设硬件

柜员终端

- PC机+显示器
- 打印机
- 智能双录

客户终端

- 工控主机
- 触控屏幕
- 自助模块（含读卡、读证件、指纹、摄像头、密码键盘）

系统对接 → 银行自助系统

3.2 智慧网点数字化建设解决方案——渠道融合

IDC Conference
Financial Insights

对公对私渠道融合

全功能业务驾驶舱

非现金业务一站式办理

支持**对私自助系统+对公自助系统+柜面系统+双录系统**，实现多渠道融合，满足客户非现金业务一站式办理

业务模式调配灵活

可根据网点实时业务办理压力情况，动态调配自助业务、柜面业务、理财业务等的分流办理，大大提高网点的办公效率

更好的客户体验

面对面的业务办理模式，可以让客户享受“一对一”的VIP服务，大大提高客户的满意度，有助于提高柜员的营销成功率

3.2 智慧网点数字化建设解决方案——渠道融合

IDC Conference
Financial Insights

线上线下渠道融合

3.2 智慧网点数字化建设解决方案——生态圈融合

IDC Conference
Financial Insights

CGB联动

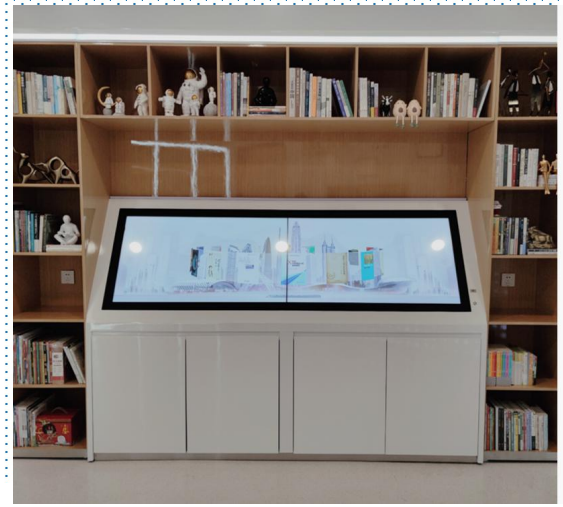
营业执照自助打印

社保卡即时制卡

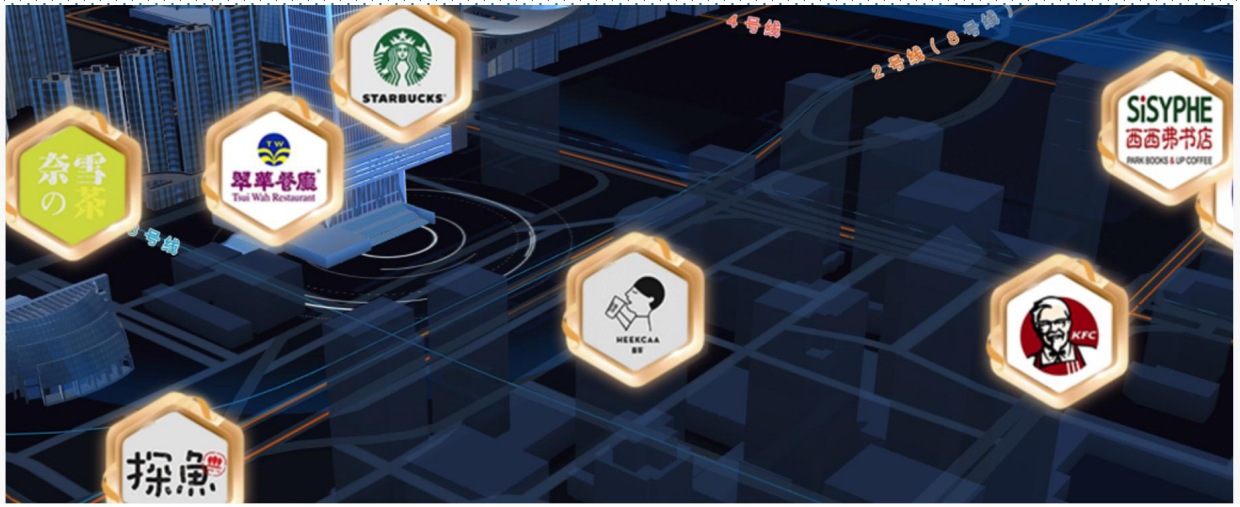
3.2 智慧网点数字化建设解决方案——生态圈融合

IDC Conference
Financial Insights

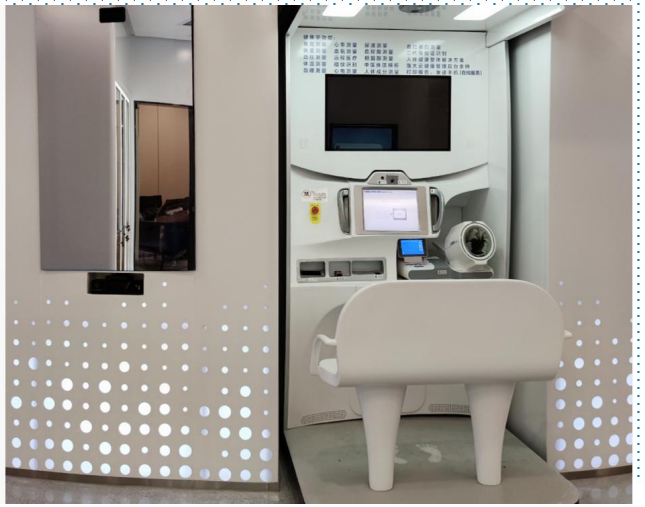
CGB联动



图书体验



周边商铺

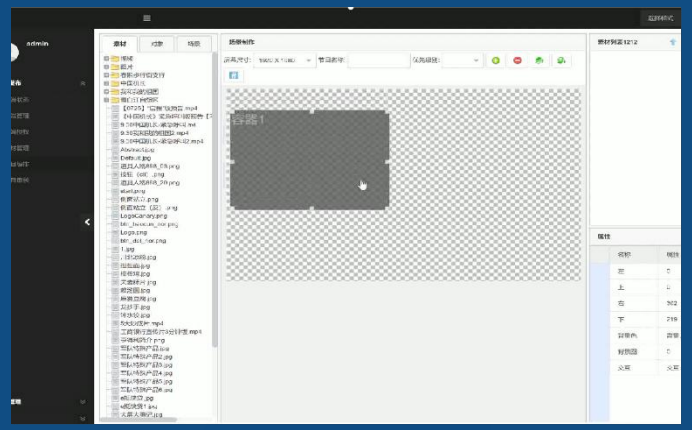


健康体验

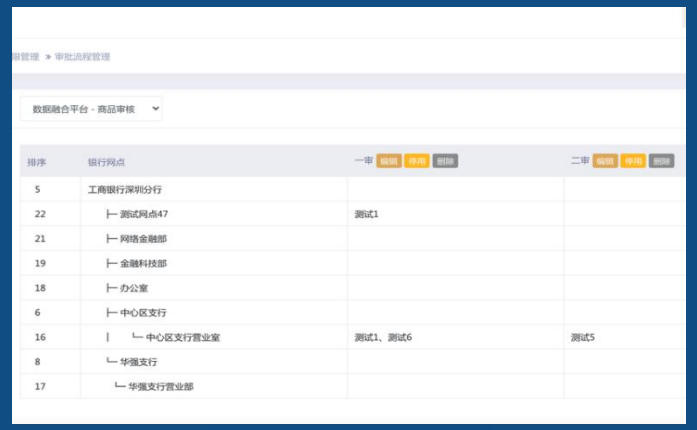
3.2 智慧网点数字化建设解决方案——网点内容运营管理平台

3.2 智慧网点数字化建设解决方案——网点内容运营管理平台

IDC Conference
Financial Insights

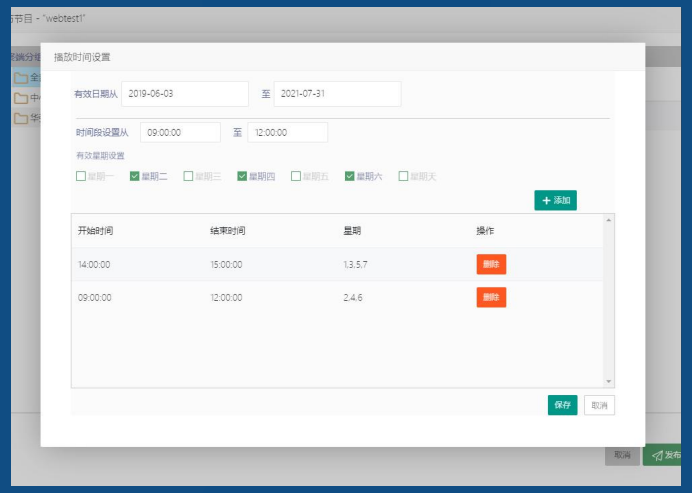


节目智能编排



审批流程定制

终端节目看板



节目播放时间设置

终端自动开关机设置

素材过期自动下架

3.2 智慧网点数字化建设解决方案——网点物联网管理平台

IDC Conference
Financial Insights

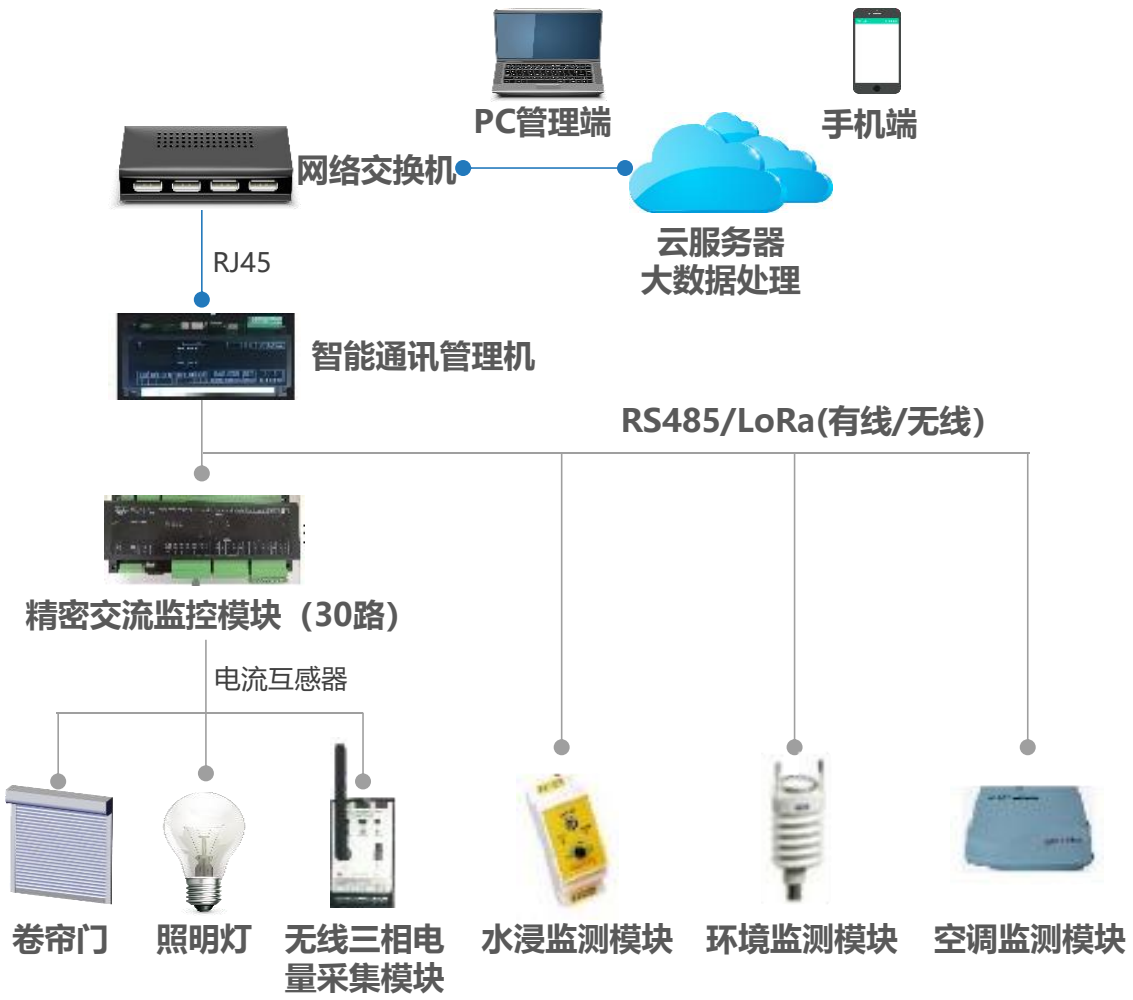
网点物理环境监测平台

监测对象

- 照明灯
- 跑马灯
- 卷闸门
- 招牌/广告灯箱
- 电源插座
- 空调、温湿度、漏水
- 视频、门禁
- PM2.5/PM10/甲醛

系统组成

- 数据采集模块
- 数据传输模块
- 云管理平台
- 信息推送平台
- 手机APP



3.2 智慧网点数字化建设解决方案——网点物联网管理平台

IDC Conference
Financial Insights

传统网点

耗时

30分钟

营业准备

① 打开电闸
② 依次打开网点各台自助设备电源
③ 依次打开网点各项智能设备
④ 依次打开网点各营销屏
⑤ 依次打开网点内各区域灯光
⑥ 打开空调，根据天气调节合适温度
⑦ 巡视网点，检查是否有影响网点正常营业的因素

结束营业

① 依次关闭网点各台自助设备电源
② 依次关闭网点各项智能设备
③ 依次关闭网点各营销屏
④ 依次关闭网点内各区域灯光
⑤ 关闭空调
⑥ 关闭电闸

使用南天网点物联方案后的网点

耗时

2分钟

营业准备

① 打开电闸
② 使用物联网PAD，点击“营业准备”，网点物联平台自动打开自助设备、智能设备、灯、空调、营销屏等电子设备
③ 物联网PAD直接反馈各项设备工作状态

结束营业

① 使用物联网PAD，点击“结束营业”，网点物联平台自动关闭自助设备、智能设备、灯、空调、营销屏等电子设备
② 关闭电闸

Part Four

银行智慧网点建设案例分享

智慧网点建设案例分享

CCTV 1
综 合
ICBC 中国工商银行
5
6
7
8
深圳
深圳台 王梓璇 孙海鹏
晚间新闻
智慧银行建设让金融服务更有温度

智慧网点建设案例分享

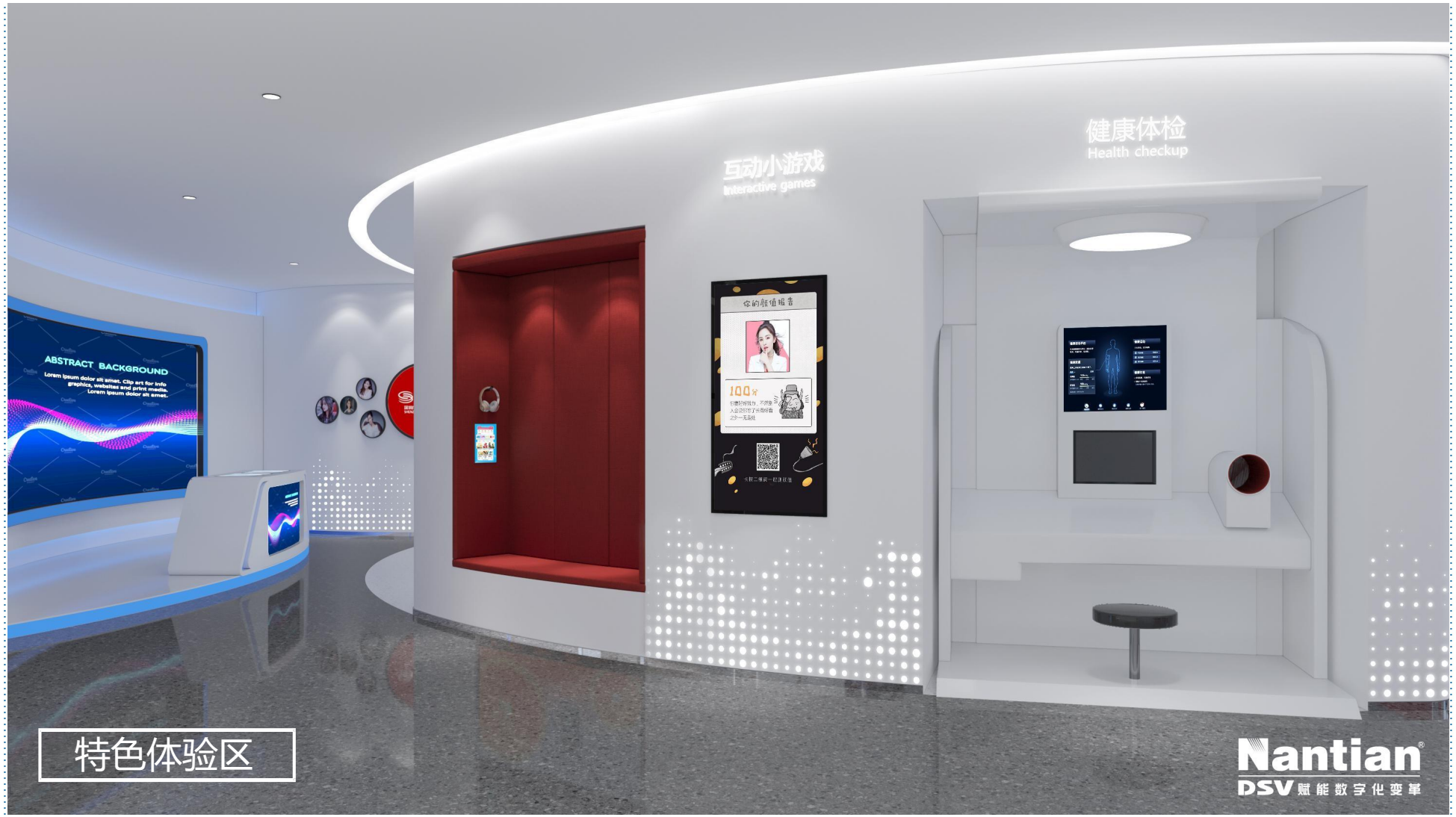
外立面

智慧网点建设案例分享

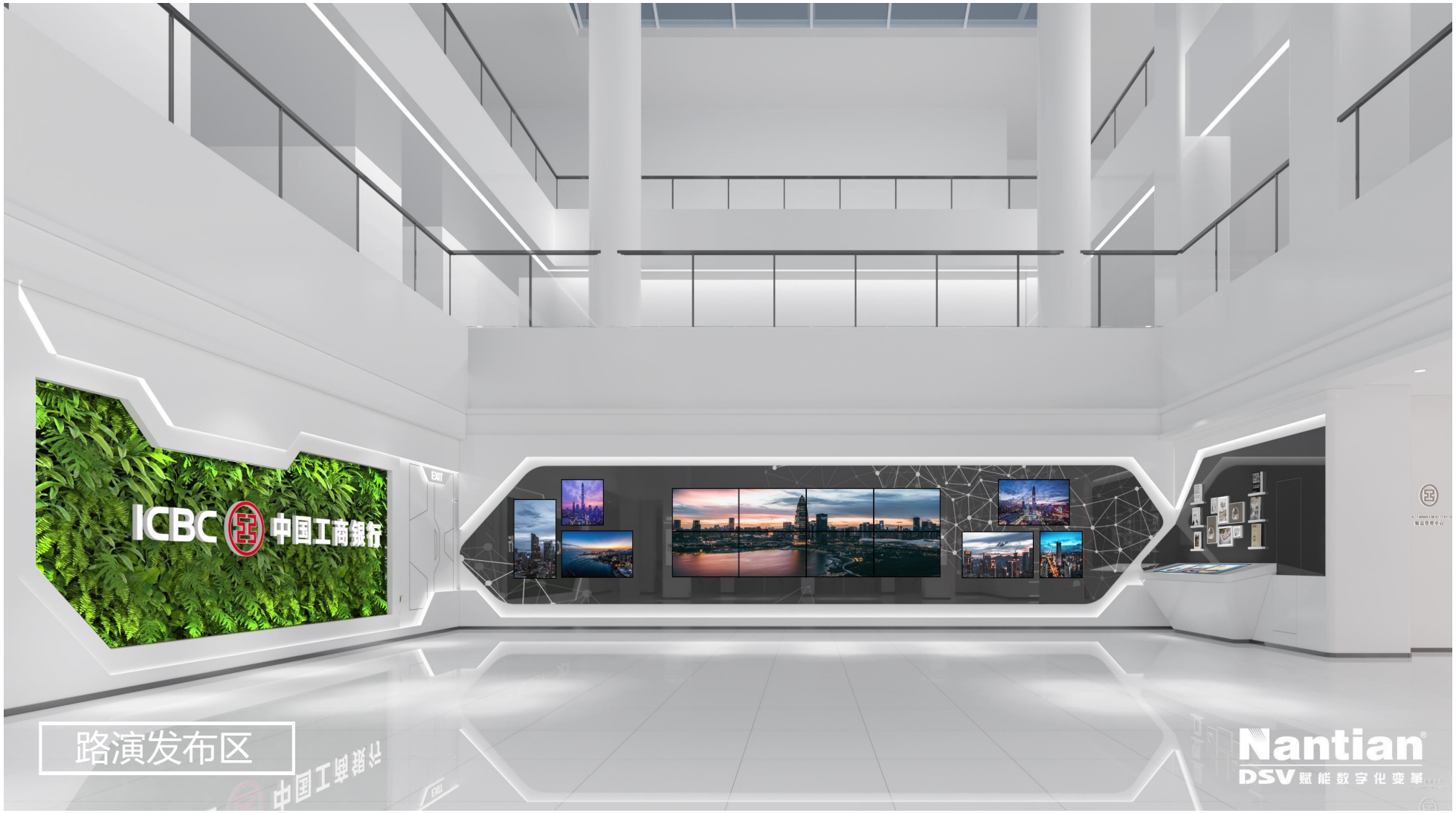
智能营销区 Smart Service Area
ABSTRACT BACKGROUND
SZMG
智能服务区
Nantian
DSV赋能数字化变革

智慧网点建设案例分享

智慧网点建设案例分享


ABSTRACT BACKGROUND
互动小游戏
Interactive games
健康体检
Health checkup
特色体验区
Nantian
DSV 赋能数字化变革

智慧网点建设案例分享



IDC Conference
Financial Insights

THANKS

IDC