

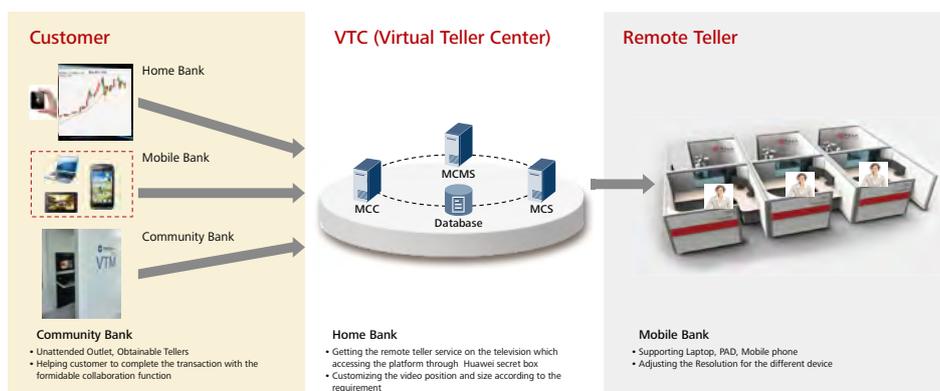
多媒体协作
打造金融服务新体验



随着互联网、ICT 技术向传统产业的不断渗透，金融行业正发生着日新月异的演变。“金融互联网”、“互联网金融”不再是明天的愿景，已成为今天的现实。金融互联网时代，更加凸显“客户”这个核心要素。目前，各金融企业的组织架构、经营模式也正紧紧围绕“目标客户”这个核心要素来调整。“在任何时间、任何地点，以任何方式为客户提供多功能、全天候、个性化的金融服务”，已成为金融行业信息化的必然趋势。“以客户为中心”的全渠道银行信息化建设已成为银行客户的迫切需求。同时，随着更多股份制银行、城商行、外资银行的加入，国内银行业竞争加剧；利率市场的逐步放开，更意味着银行利润模式也将改变。总之，互联网金融时代，如何“吸引客户、提升客户黏度、为 VIP 客户更好地服务”；如何“降低运营成本、降低运营风险”已成为摆在每个金融企业面前的新课题。

随着 ICT 技术与银行业务的深入结合，银行的服务渠道也正在发生潜移默化的变化，各类服务渠道呈现出融合的趋势。物理网点将进一步分层分级，传统的“营业网点 + 自助银行”的模式正在向“旗舰店 + 综合网点 / 专业网点 / Mini 网点（社区银行）+ 自助银行”的模式演变；电子渠道也在传统的“电话银行 + 网络银行”基础上进行深度演变，逐步融合语音、视频、IM、富媒体等多种媒介，通过手机、PAD、PC/Server、电视等多种终端，为银行客户提供全渠道服务。

顺应金融行业发展趋势，华为公司依托深厚的 ICT 技术积累，针对银行全渠道服务场景，创新性地提出了 VTM (Virtual Teller Machine) Solution 概念。通过 VTM 多媒体协作平台 (VTC - Virtual Teller Center) 连接远程柜员和银行客户，将柜员服务进一步贴近银行客户，真正实现“无处不在的银行服务”。近两年，VTM Solution 在全球金融领域已形成一种趋势，国内的众多银行，也纷纷开始 VTM 全渠道服务平台建设。随着越来越多 VTM 机具厂商、VTM 业务软件供应商的加盟，VTM 领域已形成了完整的端到端产业链，并呈现出由 VTM 机单一应用向社区银行、家庭银行、掌上 / 移动银行全渠道服务应用的发展趋势。



1 / 社区银行

社区银行起源于美国等西方金融发达国家，“社区”并不单指区域概念，泛指小型化银行机构。业务范围也不仅仅针对个人，小型机构也在其服务范围内。社区银行以美国为代表的发达国际已发展得比较成熟和完善。富国银行就是社区银行发展的典型代表。富国银行在 2013 年 6 月成为全球市值第一的银行，社区银行的发展在富国银行的崛起过程中发挥了重要作用。

在中国，社区银行尚处探索性发展阶段，还没有成熟的概念和规模性应用。当前国内商业银行重点发展的社区性银行，主要目的是贴近目标客户、获取更多银行业务，期望以较低成本实现银行业务快速扩张，并提升盈利能力。

2013 年国内有多家商业银行陆续低调部署社区银行，形式各异，目标一致。直至 13 年 12 月，银监会 227 号文，明确规定社区银行只分“有人”和“无人”两种模式，其中“有人”网点必须持牌，“无人”则必须自助，不存在中间形态。银监会在规范“社区银行”操作的同时，也将社区银行建设提上桌面。经过年的孵化，目前，VTM 远程银行方案从技术、设备到应用、运营日臻成熟，VTM 平台建设、商用规模已进入发展的快车道，VTM 也正在成为社区银行建设的首选方案。

2 / 掌上银行

随着智能手机、PAD 等移动设备的普及，以及网络带宽的提升，电子渠道服务的多媒介、多终端服务需求跃然纸上。

前期的电话银行、网络银行以服务支撑、交易类业务办理为主，但对于理财风险评估等需要面对面见证的业务尚有欠缺，新业务的咨询也无法得到及时响应，高端客户的体验效果欠佳，各银行在无形中不断流失优质客户资源。

当前，随着 4G/WiFi 的普遍覆盖，富媒体服务所需的带宽瓶颈逐步消失，银行可以通过 VTM 多媒体协作平台，将“面对面”的银行服务延伸到客户面前。

想像这样的应用场景：银行客户经理拿着 PAD 等移动终端，到企业提供上门服务，把银行柜台延伸到企业内部；银行专家，在自己的办公室，就可通过 PC 等终端设备，为全国 / 全球客户提供专业化的“面对面”咨询服务；银行的 VIP 客户在旅行过程中，用手机或 PAD 办理业务如果遇到问题，可以随时随地呼叫远程柜员进行视频咨询交流，及时获取面对面的服务，并可以在业务办理过程中由远程柜员给予协助……掌上银行的应用，将大大提升银行的服务效率。

3 / 家庭银行

大家对“网络银行”都不陌生，周围很多人都是通过家里的网络来办理银行的交易类业务，非常方便。但如果要遇到了密码锁死、理财风险评估之类的问题怎么办？必须去银行网点办理。而最近的银行网点离自己5公里、甚至自己远在郊区，又是晚上10点，怎么办？此时多数人都希望马上能联系到银行柜员，通过面对面沟通来解决自己的问题。此时，如果客户利用家庭的电视、PC等终端设备，接入VTM多媒体协作平台，求助银行远程柜员，通过端到端加密、高清视频、远程协助、远程应用共享等IT技术，就能立刻解决上述问题。

不久的将来，通过VTM多媒体协作平台，客户在家里使用网银办理业务的过程中，就能视频呼叫远程柜员，并进行面对面的理财风险评估，通过应用共享的方式看到柜员电脑里的产品介绍资料，客户可以通过网银完成理财产品购买，而不再需要到银行人工柜台去进行排队签约。

随着网络技术的发展，华为秘盒、小米盒子等基于互联网的“家庭网关”逐渐普及，这让大家在使用电视机享受大屏影视节目的同时，也可享受到互联网海量的信息和丰富的应用。可以展望，随着新型网络电视的普及，银行客户可以坐在自己家里的沙发上，手持电视机的语音识别遥控器，轻松享受银行的远程柜员服务，快速完成之前必须到人工柜台才能办理的诸多业务。

综上所述，时代发展造就了银行服务渠道的融合与创新。人工渠道、自助渠道在各自发展的同时也在相互渗透和融合，通过华为VTM多媒体协作平台，实现“虚拟”与“现实”的完美融合。相信随着社区银行、家庭银行、掌上银行的普及，银行服务也将像水、电、网络服务一样，将服务管道延伸到千家万户、亿万大众……

版权所有 © 华为技术有限公司 2014。保留一切权利。

非经华为技术有限公司书面同意，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本手册内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明

、HUAWEI、华为、 是华为技术有限公司的商标或者注册商标。

在本手册中以及本手册描述的产品中，出现的其他商标、产品名称、服务名称以及公司名称，由其各自的所有人拥有。

免责声明

本档可能含有预测信息，包括但不限于有关未来的财务、运营、产品系列、新技术等信息。由于实践中存在很多不确定因素，可能导致实际结果与预测信息有很大的差别。因此，本档信息仅供参考，不构成任何要约或承诺。华为可能不经通知修改上述信息，恕不另行通知。

华为技术有限公司
深圳市龙岗区坂田华为基地
电话: (0755) 28780808
邮编: 518129

www.huawei.com