构建轻型IT架构
助推社区银行建设

HUAWEI

1 社区银行走进身边

社区银行（Community Bank）的概念来自于美国等西方金融发达国家，指的是资产规模较小（不超过 10 亿美元），主要为经营区域内中小企业和居民家庭服务的地方性小型商业银行。在国内，社区银行处于发展初期，概念上与国外不太相同，目前社区银行形式上更像商业银部署在社区附近的轻型网点。

社区银行最成功的典范当属美国的富国银行，它成功地在金融危机中实现逆势增长，并于 2013 年 7 月 24 日，成为全球市值第一的银行。据富国银行财报显示，社区网点在部分年份的利润贡献度高达 70%，引发了国内商业银行对社区银行的极大热情。民生银行、光大银行、浦发、中信、平安、华夏、上海农商行、上海银行、南京银行等众多银行都启动了社区银行网点规划和建设，有的银行甚至规划了万家社区网点蓝图。临近 2013 年底，本着鼓励和规范并举的原则，银监会发布了《关于中小商业银行设立社区支行、小微支行有关事项的通知》，标志着中国社区银行正在进入一个快速发展的阶段。

社区银行不同于传统支行，其业务范围定位在为个人及小企业提供包括存取款、理财、融资、保险等全方位的金融服务。从富国银行对于社区银行的规划来看，社区银行强调“零售”和“超市”概念，为客户提供任何所需产品和服务，覆盖客户生活工作中可能产生的主要金融需求。社区银行的价值，主要体现在增加客户粘性，促进金融产品和服务的交叉销售。社区银行在布局上，注重贴近有金融消费潜力的商圈和社区。潜在客户可以实现顺便体验，“走一走”，“看一看”，通过一个轻松的亲民环境，让客户体验到银行及时的、周到的、客户化服务。

2/ 社区银行建设之路

社区银行“贴近客户，贴心服务”的特点，决定了它的建设上也完全不同于传统网点．社区网点比较“迷你”化，一般只有几十平米，工作人员配置也只有几个人，网点职能应该以销售服务型为主，增加工作人员与客户接触和销售的机会，获取和保留关键客户群，而把大量交易类的业务借助各种电子渠道分流到后台集中作业处理中心，减轻网点工作压力，因此在社区银行的建设上应该遵循“电子化”、“自助化”、“轻量化”的原则，在保证客户满意度的前提下，让工作人员有更多的时间提供产品服务咨询和营销，同时降低整体运营成本．

从现有银行的业务来看，传统的高柜业务已经有一些转移到了 ATM 上，还有一些涉及较复杂的表格填写的业务，还是只能到柜台办理。为了在这方面寻求突破，近年，多家银行已经开始尝试 VTM 的应用。由于 VTM 除了具有现有的 ATM 功能，还具备对视频交流的支持，以及复杂表格协助填写的支持，因此目前被普遍看作是将高柜服务自助化的理想方案，如中国银行、中国农业银行、花旗银行、汇丰银行、光大银行等多家银行都已经作了部署。

对于传统的低柜业务，看重服务行员的专业性，需要面对面的交谈，把握客户的情况，提出理财建议，协助完成理财产品的购买。远程高清视频互动模式现在已经成熟，客户可以在网点工作人员的协助下，通过在网点的视频终端，和分行或支行的理财专家进行远程互动，实现专家资源的高效共享．

对于 IT 运维来说，大批量的轻型网点的建设，采用传统的分批采购，逐点建设，分散管理的方式将意味着更多的设备，更多的人力，更复杂的管理，更高的成本．目前，很多家银行都在引入一体化机的建设模式，即将 IT、安全、供电、监控等基础设施预集成在一起，整柜采购及部署，并通过开放 B/S 模式支持远程监控和集中管理．这将大大减少在设备采购，网点部署上的时间，同时节省后期的管理成本．目前包括中行在内的多家银行都已经部署，或准备部署一体机方案，以支撑大规模的分散网点管理。

3 华为社区银行解决方案

华为将社区银行建设分为业务支撑、运维支撑两个方面，其中对于业务支撑，划分为普通客户服务和理财客户服务，整体上由三个主要子方案构成，即 VTM 方案、远程理财专家方案、金融一体机方案。华为方案在整体上遵循 “自助 + 协助”、“专享顾问”、“快速部署远程运维”的设计思路。

自助服务与远程协助融合，支持更多的高柜业务办理

VTM 将语音、视频交互、远程协助支持等功能与 ATM 既有功能结合，同时连接远程银行中心，支持快速座席调度，促进银行将更多的高柜业务实现分流，同时也提升了银行客户满意度

沉浸式远程理财专家平台，更近的专享理财服务

社区银行提供的高清智真业务洽谈室，使银行理财客户和理财专家真切的面对面交流，提升理财客户体验水平。理财专家不需驻场就可以完成跨区域的理财服务，为银行节省了成本，提高专家资源的效率

一体化部署，远程 IT 管理，现场“0”维护人员

通过快速的一体化部署，节省了部署时间，支撑网点快速扩张 . 通过一体机远程集中运维管理支持，实现现场“零”IT 人员，降低了运维复杂度和成本，也为社区银行网点规模化后的统一管理提供了保障

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

本文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，本文档信息仅供参考，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