用户主要是银行客户：

愿望：

准确、快速的办理所需的业务，在任何时间段都能够办理业务。

消费理念：

为自己带来额外的收益（存款利息），或急需大量的现金（贷款），银行卡的手机绑定、新卡的开户等其他非现金的业务。

计算机能力：

在银行员工的引导下，能够根据指令进行操作，完成业务的办理。

对于银行员工：

痛处：

每天大量的机械重复操作，巨大的工作量。

计算机能力：

熟练系统的各种操作，能引导客户进行操作。