银行自助柜员机系统 产品构思

问题描述

某市一个大型银行位于人口密集区域，每天有大量的客户来办理业务（提款、取款、转账等），主要方式是通过人工窗口服务来办理业务，由此带来以下问题：

1. 人工办理业务的效率低下，每天有大量客户等待，浪费了客户的时间；
2. 每天都会有大量的现金流，人工窗口一般是通过点钞机进行现金的核定，而且有些业务的流程复杂，给银行员工带来了巨大的工作量；
3. 银行的工作时间为为早上9:00到下午5：00，有些客户由于一些原因，错过了营业时间，导致无法办理业务。

愿景分析和商业机会

定位：

为银行客户提供高效、7\*24小时不间断的服务，提高客户满意度，并减轻银行员工的工作量。

商业机会：

银行处于某市人口密集区域，提高工作效率不仅提升用户的满意度，吸引更多的客户，在一定程度上增加了银行的收入；

实行7\*24小时不间断服务，既可以方便客户，也可以在员工休息时，带来额外的收入。

商业模式：

增加办理业务的次数，扩大每日的交易额，带来更大的收益。

用户分析

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。

技术分析

采用的技术架构

对于银行的特殊情况，采用银行的内嵌系统，稳定、安全、可靠，可长时间不间断的工作，维修方便。

硬软件、网络支持

需要银行提供特质的机器，用来运行银行的系统；

对网络要求较高，不允许出现断网情况，网络与银行系统直连。

技术难点

需要专业人员安装和配置系统，配置完成后定期维护即可。

资源需求分析

人员

银行经理：负责申请和联系相关人员来建设自助系统，并对该项目拨款，和银行员工对系统使用的培训。

技术人员：对自助系统配置和维修，并定期对系统进行维护，对银行员工进行系统使用的培训。

银行员工：熟练使用自助系统，引导客户正确使用系统，对系统出现的问题及时进行上报。

银行客户：在银行员工的引导下，正确的进行操作，实现业务。

资金

用于购买和按照自助系统的费用，以及后期的维护和维修费用。

设备：

一台银行专用的计算机

设施：

规划区域，用于放置自助机器。

风险分析

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **编号** | **事件描述** | **根本原因** | **类型** |
| R1 | 系统被破坏 | 没有人员监管 | 商业风险 |
| R2 | 客户不遵循指定操作 | 银行员工服务态度或者对操作不熟悉 | 人员风险 |

收益分析

财务分析的估算结果如下，几项重要参数说明：

折现率假设为10%，这是比较通用的一个值；

项目长周期设为5年；

首年成本为上面资源分析中的成本加10万元推广成本，以后四年假设升级维护费和推广为每年20万；

收益假设第一年为10万，第2年为30万，第3年为60万，第4年为100万，第5年为150万；

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 折现率 | 10% |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 汇总 |
| 成本 | 396000 | 200000 | 200000 | 200000 | 200000 |  |
| 折现因子 | 0.91 | 0.83 | 0.75 | 0.68 | 0.62 |  |
| 折现成本 | 360360 | 166000 | 150000 | 136000 | 124000 | 936360 |
| 累计成本 | 360360 | 526360 | 676360 | 812360 | 936360 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 收益 | 100000 | 300000 | 600000 | 1000000 | 1500000 |  |
| 折现因子 | 0.91 | 0.83 | 0.75 | 0.68 | 0.62 |  |
| 折现收益 | 91000 | 249000 | 450000 | 680000 | 930000 | 2400000 |
| 累计收益 | 91000 | 340000 | 790000 | 1470000 | 2400000 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 折现收益-折现成本 | -269360 | 83000 | 300000 | 544000 | 806000 | 1463640 |
| 累计收益-累计成本 | -269360 | -186360 | 113640 | 657640 | 1463640 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 净现值 | 1463640 |  |  |  |  |  |
| 投资收益率 | 156% |  |  |  |  |  |
| 投资回收期 | 第3年 |  |  |  |  |  |