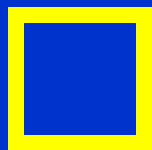
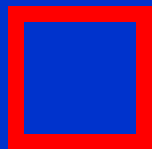


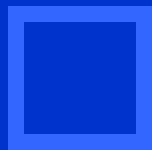
RFID技术下的银行网点 柜台服务预定系统



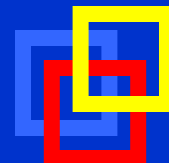
系统概述



系统市场需求及应用可行性分析

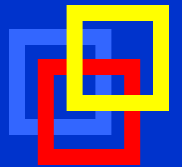


系统应用前景展望



 比尔·盖茨曾说过：

**“银行业是必要的，银行是不必要的，
未来银行营业网点将不复存在。”**

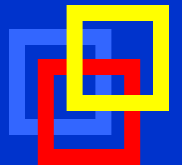


问题

较短时间内无法实现银行业务电子化

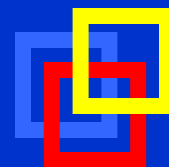
在中国，传统银行服务仍将占有一定的比重

目前，银行柜台服务效率低（等待时间过长）



解决方法

通过网络、手机等大众手段，对银行客户群进行再细分，并且对多种信息进行收集，分析和发布，增强用户体验和网点的服务效率



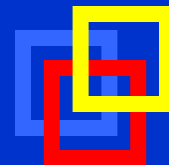
设计目的

实现银行柜台服务的分流

提高银行柜台服务效率

提高客户服务管理水平

提供一种更为迅捷和个性化的银行客户服务

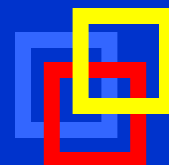


访问方式（客户端）

移动通讯工具

WEB站点

人工电话服务

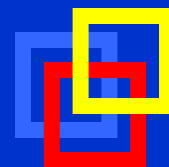


系统确认方式

短信

电子邮件

电话

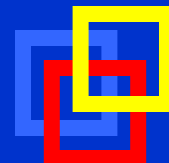


主要功能

收集客户信息

合理调度队列

支持预先填表

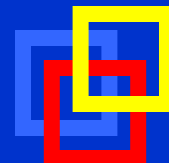


技术支持

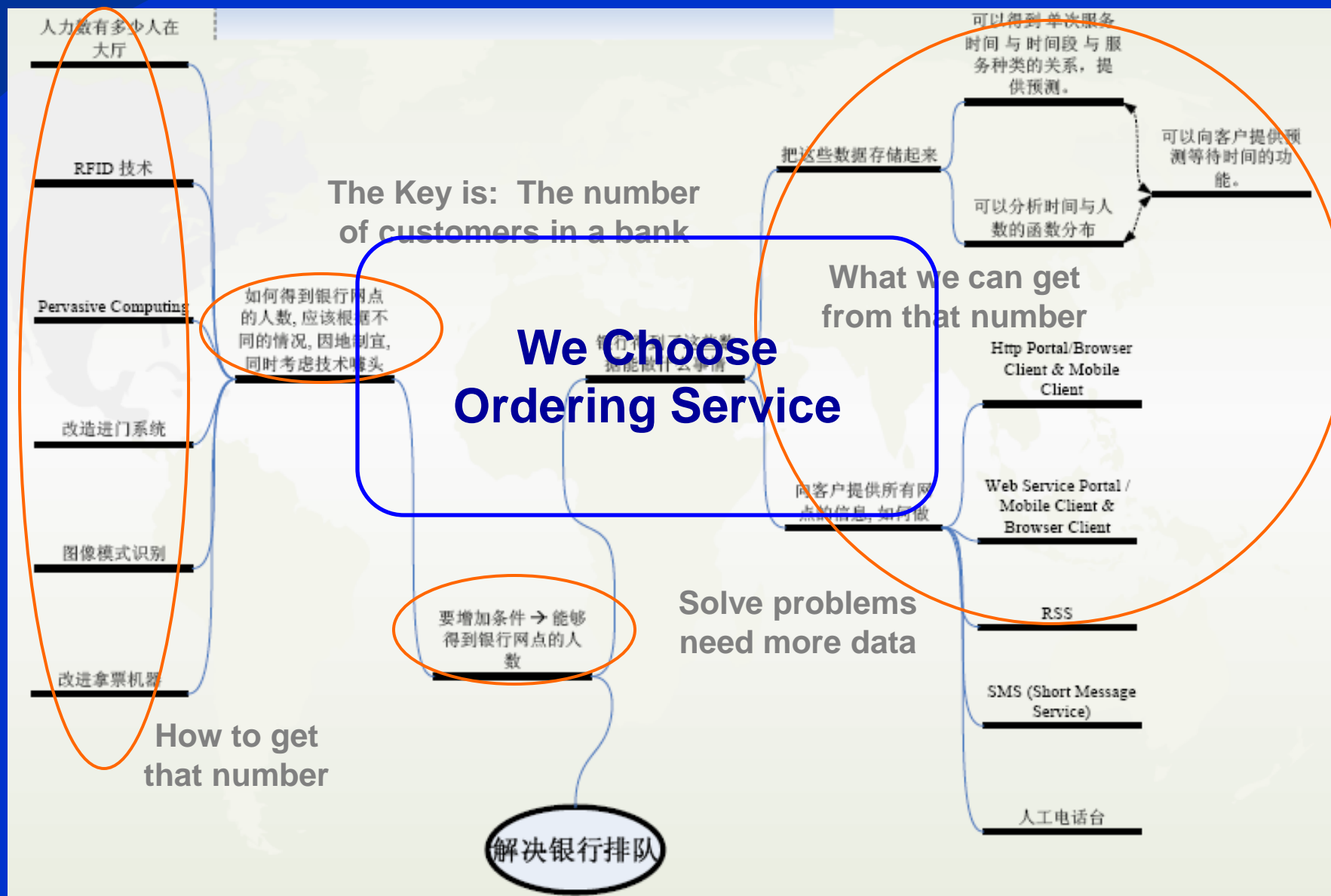
RFID

C++ .Net技术

J2EE技术



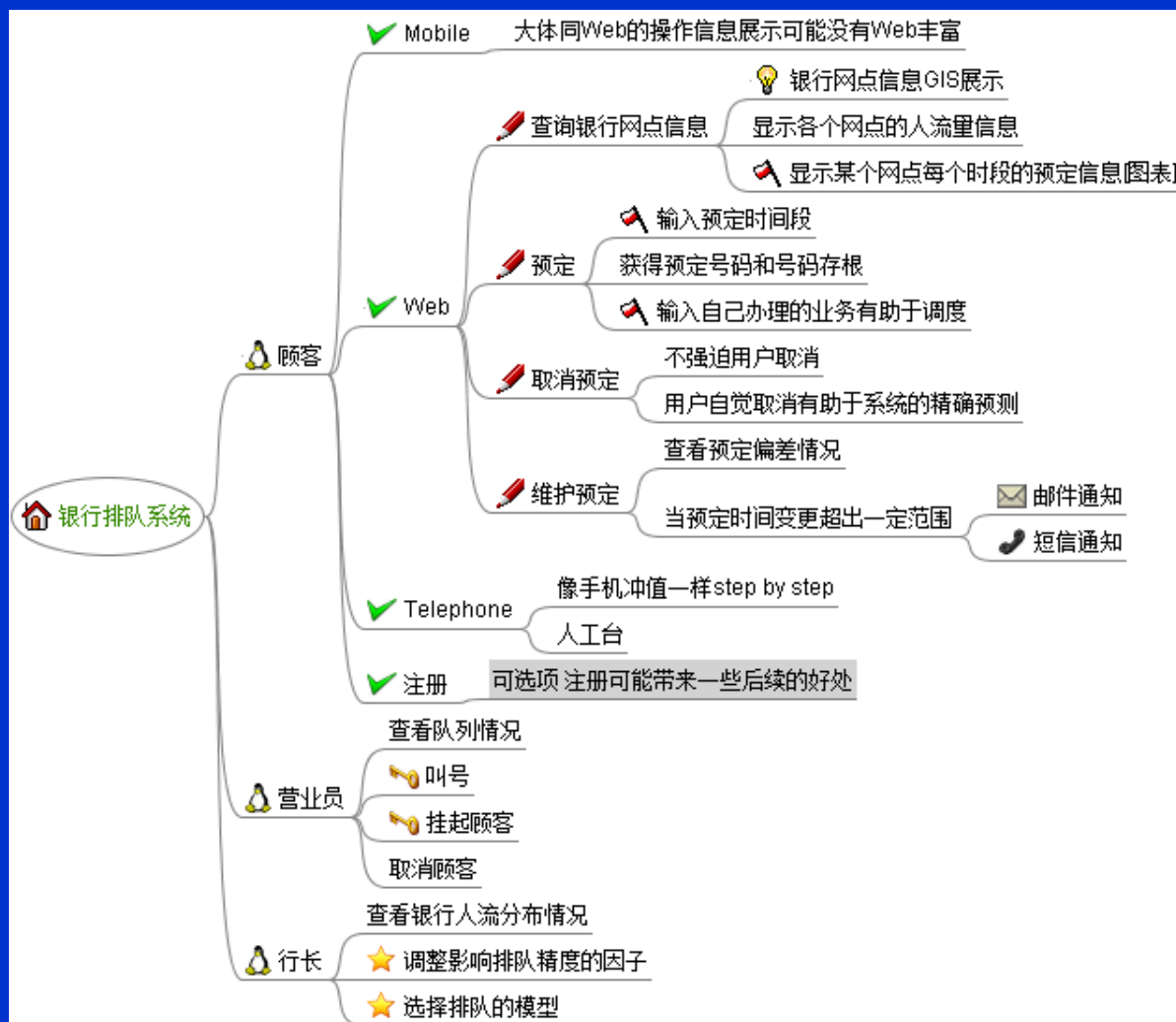
系统分析



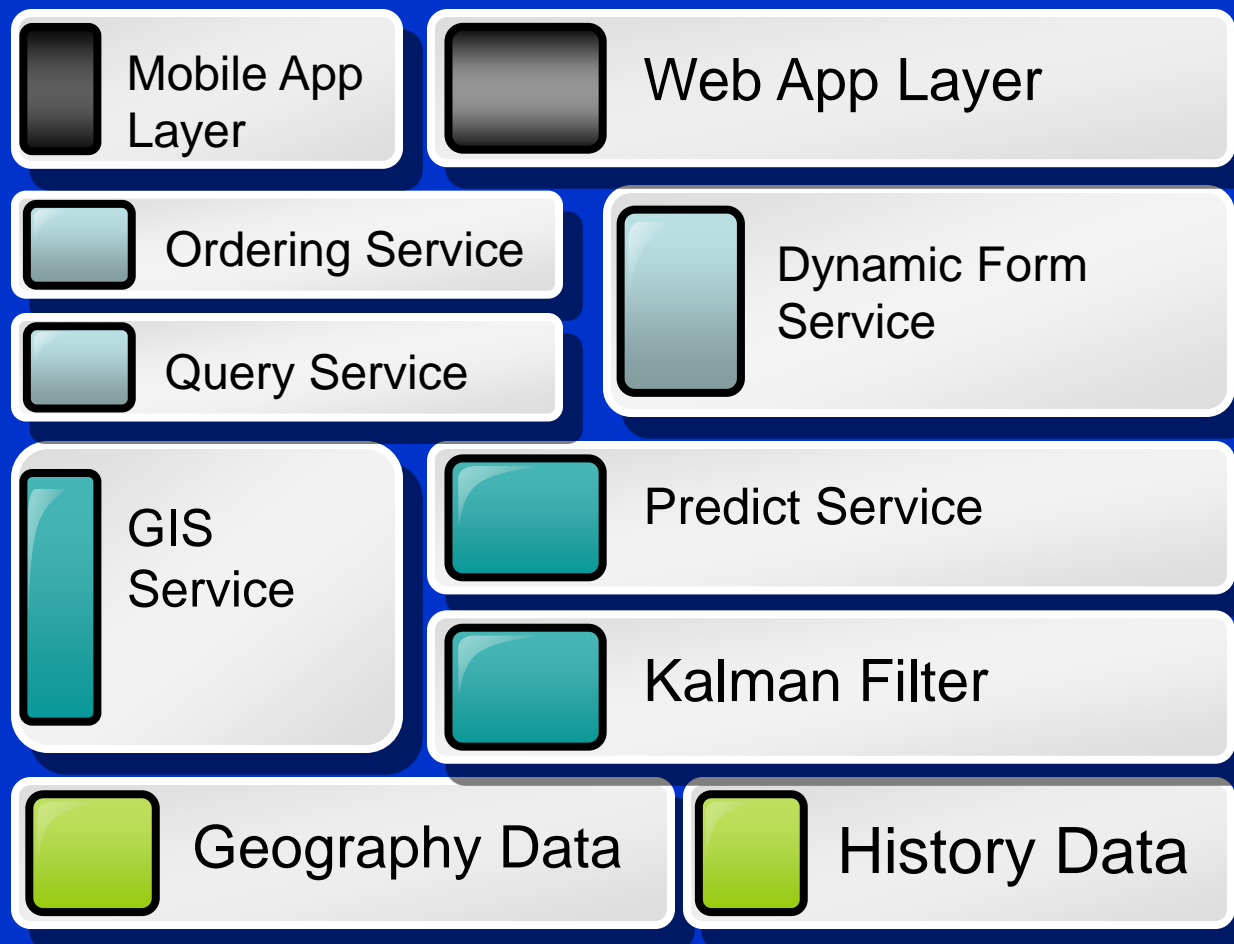
□ 系统分布



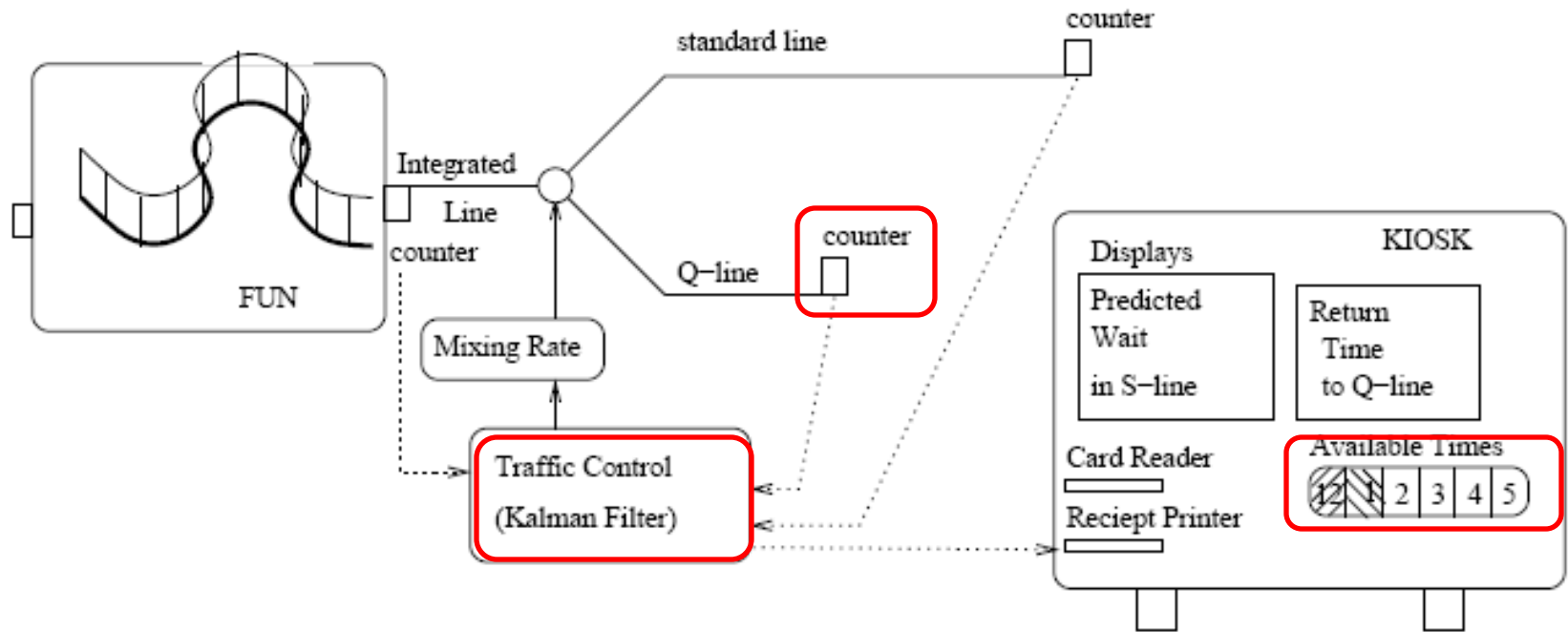
系统功能



□ 系统架构



□ 卡尔曼滤波器模型



Process State: Each Time Block Tickets

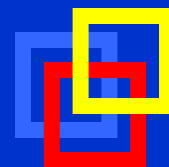
Process Measurement: Target Tickets – Attained People

 市场需求迫切、需求量大

传统柜台服务与新兴银行业务并存

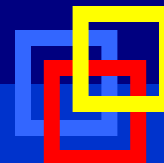
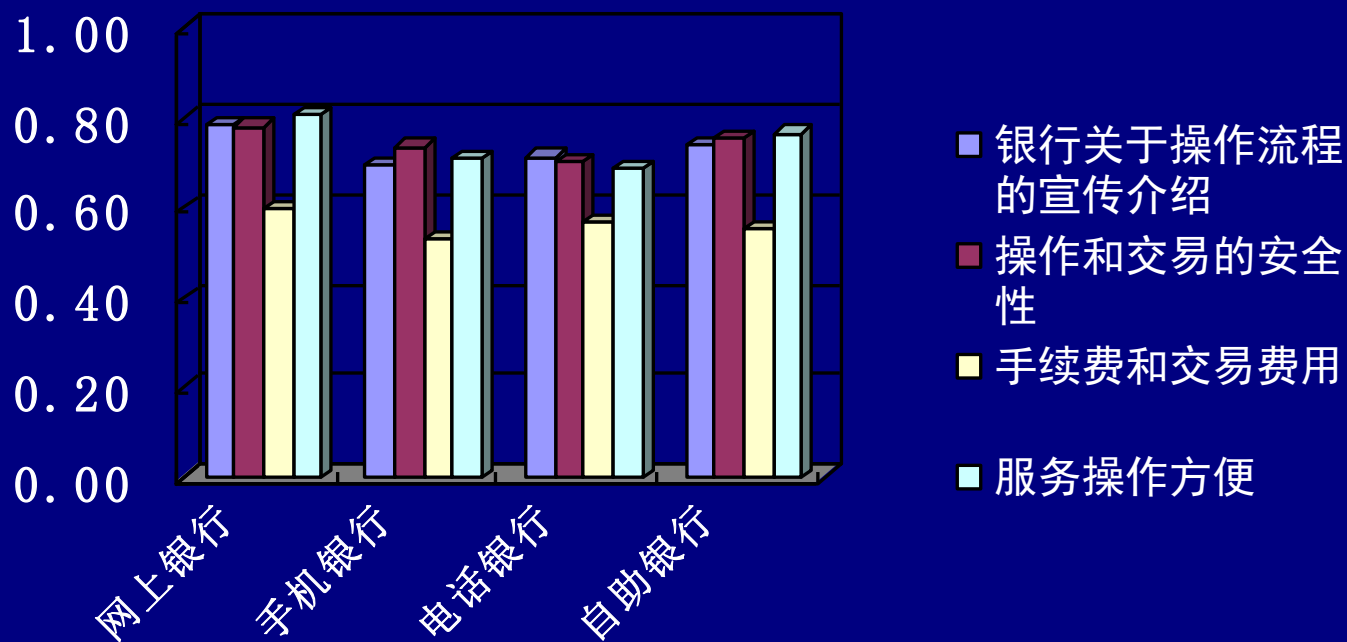
最突出问题——排队人数多、等候时间长

未对客户群进行细分，造成对柜台服务不满



传统柜台服务与新兴银行业务并存

各个指标满意度



传统柜台服务与新兴银行业务并存

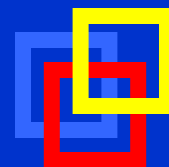
32.1% —— 不使用网上银行业务

72.5% —— 手机银行业务“能办理的业务比较少”

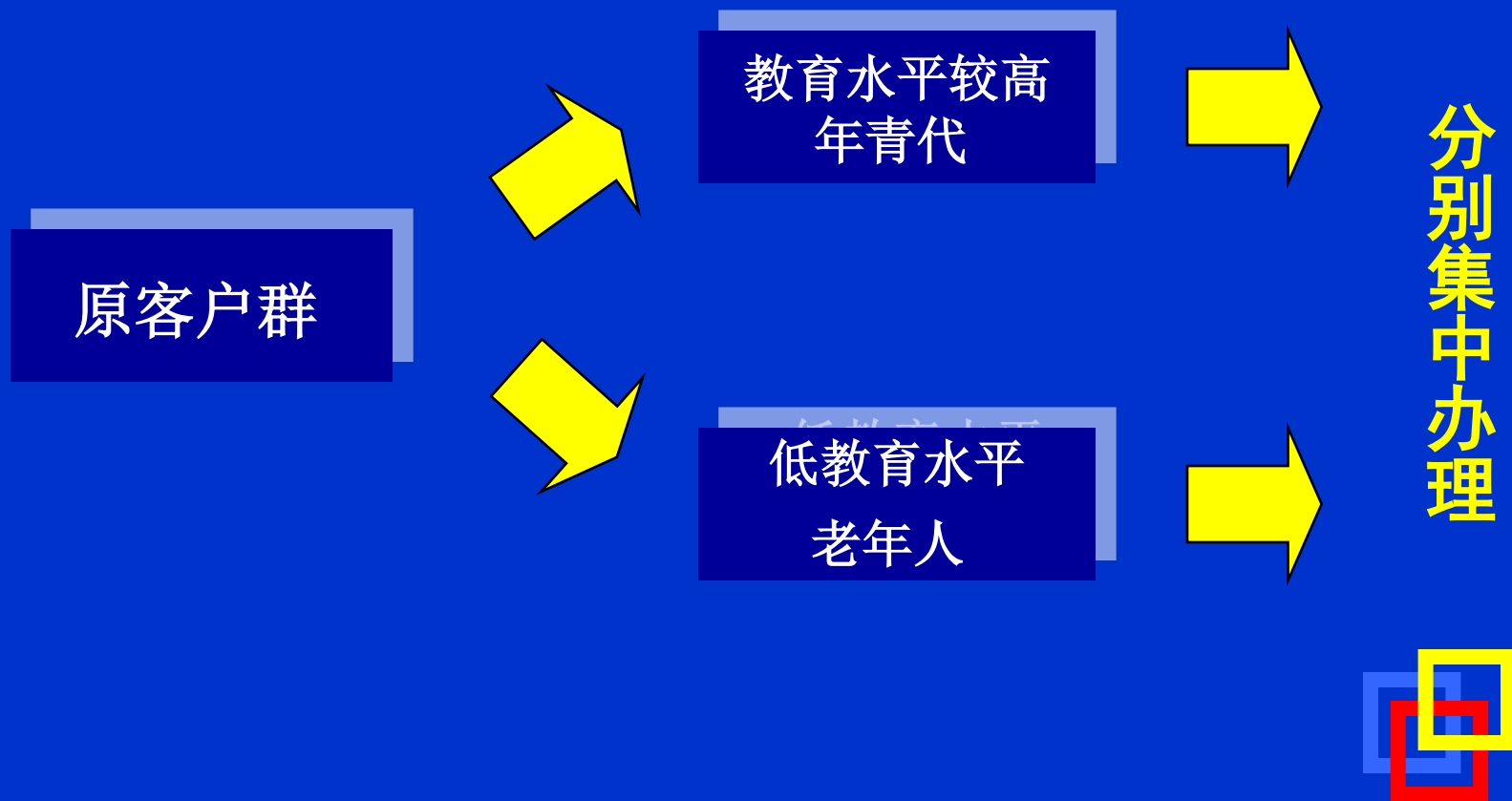
52.7% —— 手机银行“操作比较复杂”

最大问题 —— 人工接通服务速度太慢
电话银行的程序菜单设置的不够合理

致命因素 —— 自助银行网点较少
经常出现机器故障



□ 实现客户群再细分下的分流



增强客户信任度及忠诚度

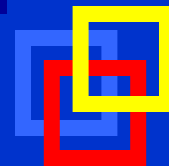
预先获得办理业务的客户信息、业务内容



有针对性的提前预作准备



迅捷高效地办理所需业务



 为整个银行的重要决策分析打下基础

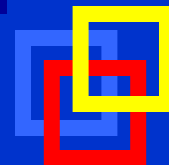
流量等数据信息实时更新

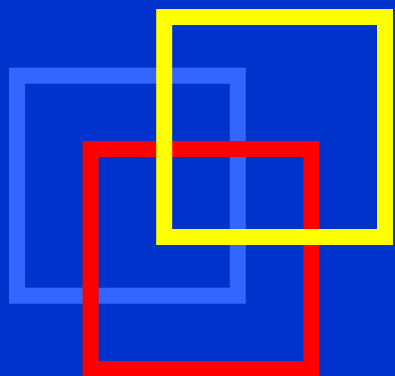


建立起全面的动态的客户群数据库



为经营管理、战略决策等提供依据





谢谢