



中国银行升级系统建设新蓝图

从以账户为中心到以客户为中心

年初以来,通胀来势凶猛,宏观调控政策趋紧。年内六次上调存款准备金率,已至历史高点21.5%。作为社会融资主要渠道,银行信贷受到严格额度控制。银行作为现代经济发展的核心如何应对。

“重点加强转型和创新,结合当前宏观调控从业务发展上做调整。”中国银行湖南省分行行长赵濛在接受记者专访时表示,今年系统的升级和蓝图的建设,大大改善了中行为客户服务的功能、服务的效益和服务的方式,为提升业务的发展创造了一个很好的环境,为中行未来的发展起到非常重要的作用。

■记者 陈张书 实习生 罗清

向基础客户转型

“今年国家宏观调控,银行要实现转型和创新发展,就必须调整业务发展的结构,加大基础业务的发展,也就是存款。”赵濛表示,中小企业在湖南具有很大的客户群体,而要扩大基础客户群,除了大型企业外,就得发展中小企业客户。

据了解,赵濛行长从上任伊始,就穿梭于湖南省各市县和各大中小型企业,调研了解当地经济特点、政府思路和规划。中行在湖南44个县设立了分支机构,他在上任第一年就去了其中的29个。

经过一系列调查研究,赵濛领导的团队将拓展业务的突破口牢牢锁定在全力助推湖南中小企业发展。赵濛坚信,“中小企业是国民经济和社会发展的重要力量,无论在发达国家还是在发展中国家,在各自经济领域都有着举足轻重的作用”。而湖南中小企业数量占企业总数的90%以上,对于保障国民经济和社会持续稳定发展,显然至关重要。

“我们今年在中小企业的发展中投入的力量比较大,在全省对中小企业授信已逐渐铺开,从上半年的情况看非常不错。”赵濛介绍,2009年起,中行湖南省分行针对中小企业服务“双管齐下”,推出两种服务模式:一种是中小企业快速审批的模式,一种是中小企业“淡马锡”模式,这是中国银行推出的独具特色的“信贷工厂”新模式试点。目前,全省中行都在针对中小企业推行新的模式。

创新发展提升竞争力

近年来,股份制银行、城商行、外资行纷至沓来,银行间展开新一轮激烈竞争。在银行产品同质化的今天,中行如何发挥大行优势?赵濛说:“解决问题的最好的办法就是发展,而发展的根本出路就在于创新。必须通过创新来提高生产力,提升竞争力和发展能力,只有不断创新,才会持续发展。”

“我们将从服务和产品创新这两个方面进行创新。”赵濛说,通过系统升级,提高服务。服务改善了,服务的质量得到提升了,能够吸引更多的客户。

“发展需要创新,创新的重点在于产品。谁创造出了先进的、适用的产品,谁就能赢得市场,赢得客户,赢得一切……我们的产品既要好看,又要好用,既要考虑投入产出匹配,能给自身创造一定的效益,更要贴近市场、适应市场、引领市场,要使用方便、操作简便、安全可靠,能给客户增收、增值、增效,让客户乐意选择使用,让客户使用得放心、称心。”赵濛说,更多的就是要产品创新,开发出贴近市场、适应市场,使用安全、操作简便、收益较高的单一产品和组合产品。

在产品创新上,中国银行湖南省分行始终以高度的社会责任感,把创新的着力点和重点与民生相结合,让产品成为惠民工程,惠及社会和大众,以更好地服务于社会、服务于客户、服务于民众。

看病难,到大医院看病更难,看医生难,看名医生更难。这是众多患者抱怨的,也是社会关注的。2010年9月8日中国银行湖南省分行与中南大学湘雅二医院联手推出“长城健康卡”力破“看病难”。同年,中国银行湖南省分行与电业部门合作研发的“长城居家安心卡”既能满足广大用电户方便快捷缴费的需求,也顺应电力部门对市场发展和客户服务的要求,迅速提高了非现金缴费率和电费回收成功率,为电力部门研发了一种新型的电费收取模式,为用电客户提供了一种新型的缴费工具。

“产品创新要针对客户的需求。”赵濛说,有针对性的研究开发一些适合客户的理财产品,比如说,我们现在的现金管理平台,对大的集团客户都是很有帮助的,便于他们及时了解分子公司的资金情况,及时进行资金的调拨。通过更广泛的,服务于社会的产品,抓住客户的需求,来扩展市场。

IT蓝图为发展大基础

“IT蓝图新系统上线,意味着业务流程模型发生重要转变,其中最大变化是以账户为中心的业务流程模型转变为以客户为中心。”赵濛介绍,今年跟以往年份有些不同,国家宏观调控政策出台,相应的,中行的业务发展也做了一定调整。今年年初,总行、省行提出了要求,将重点放在转型发展和创新发展,主要结合当前宏观调控来调整业务发展的方向。

“IT蓝图新系统投产、加快网点转型步伐、优化服务流程、规范文明优质服务等各项举措,软硬件齐发力全面提升服务水平,为客户提供更方便、更快捷和更人性化的服务。”赵濛告诉记者,IT蓝图新系统上线,是中国银行历史上最大的、最艰巨的一个基础性项目,上半年,中行湖南省分行把主要精力放在了系统的升级和蓝图的建设上。因为,IT蓝图新系统上线,极大改善了中行为客户服务的功能、效益和方式。特别是在一些产品和服务客户的方式上发生了重要的变化,为提升业务的发展创造了一个很好的环境,也为中行未来的发展起到一个非常重要的作用。

“随着宏观调控的功能在不断地显现,作为银行,应该把服务摆在重要的位置。”赵濛认为,怎么样服务好客户是最重要的。把服务放在重要位置了,就能够在产品创新上起到更多的作用。研发出新的产品来满足客户的需求,就是中行湖南省分行下半年的工作重点。



记者 童迪 摄

建言金博会

通过金博会 为市民解决实际问题 ——中国银行湖南省分行行长赵濛

经济要发展,离不开金融的支持,金博会的举办,说明银行在经济发展过程中,能够发挥重要的促进作用。通过金博会,不但展示银行的品牌形象,也展示了整个银行业的整体形象以及发展状态。更重要的是,通过金博会,能够让广大百姓更好地了解银行金融产品,有哪些能够为百姓所用。同时,也让银行通过各种各样的产品,来为百姓提供更多,更专业的金融服务。

金博会为银行和企业以及个人客户搭建了一个良好的对接平台。金博会不仅仅是展示银行,还要通过金博会去解决一些问题。今年以来,银行信贷规模紧缩,中小企业融资更加困难,我们可以在金博会上搞一个专场展示,由银行向小企业展示他们的信贷产品,解决企业融资的实际困难,使一些客户受益。既然有这么多的公司客户、个人客户走进金博会,我们要利用这个平台,各家银行都有自己的产品可以向客户推荐和展示,为广大市民提供更多的服务,解决他们遇到的实际问题。