



(12) 发明专利

(10) 授权公告号 CN 103679967 B

(45) 授权公告日 2016.05.04

(21) 申请号 201310752150.3

(22) 申请日 2013.12.31

(73) 专利权人 中国工商银行股份有限公司
地址 100140 北京市西城区复兴门内大街
55号

(72) 发明人 王疏艳 唐静芝 丁浩 王峥洲
吴羽杰 王旭东 徐占海

(74) 专利代理机构 北京三友知识产权代理有限公司 11127

代理人 王天尧

(51) Int. Cl.

G07F 19/00(2006.01)

G07F 7/08(2006.01)

G06Q 40/04(2012.01)

(56) 对比文件

CN 201289667 Y, 2009.08.12, 说明书第2页
第2段, 第5页倒数第1段, 说明书第6页第2段,

附图1.

CN 201289667 Y, 2009.08.12, 说明书第2页
第2段, 第5页倒数第1段, 第6页第2段, 附图1.

CN 202331655 U, 2012.07.11, 说明书第
[0034]、[0045]段.

CN 102176267 A, 2011.09.07, 说明书第
[0011]段.

US 7464860 B2, 2008.12.16, 全文.

EP 0567291 A2, 1993.10.27, 全文.

审查员 庄怡倩

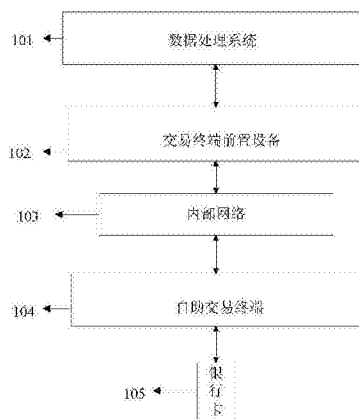
权利要求书2页 说明书8页 附图4页

(54) 发明名称

自助交易终端、前置设备、自助终端系统

(57) 摘要

本发明公开了一种自助交易终端、前置设备、自助终端系统,包括:自助交易终端,用于将用户输入信息中的交易请求通过通讯模块传输至交易终端前置设备,并在触摸屏显示器上显示交易终端前置设备反馈回来的业务交易信息;交易终端前置设备,用于在接收到自助交易终端传输至的交易请求后,根据自助交易终端数据存储装置中存储的业务交易信息对交易信息中的业务交易数据进行处理,将交易信息中的客户交易数据传输至数据处理系统;数据处理系统,用于在接收到交易终端前置设备传输至的客户交易数据后,根据交易数据存储装置中存储的客户信息对交易数据进行处理。采用本发明,能满足综合业务交易需要且能和客户进行互动。



1. 一种自助交易终端,其特征在于,包括:
 - 外设装置,用于供用户插入存储了用户信息的智能卡;
 - 客户识别装置,用于根据智能卡获取客户信息;
 - 触摸屏显示器,用于显示业务交易信息;
 - 触摸板,用于供用户输入信息;
 - 主控模块,用于将用户输入信息中的交易请求通过通讯模块传输至外部设备,并在触摸屏显示器上显示外部设备反馈回来的业务交易信息;
 - 资讯发布装置,用于发布信息;
 - 触摸屏显示器进一步用于显示资讯发布装置发布的信息;
 - 电话装置,用于与资讯发布装置发布的信息有关的人员联系;
 - 音视频采集器,用于采集与发布的信息有关的人员在使用电话装置通话过程中的视频信号,并通过触摸屏显示器显示;
 - 音视频数据处理装置,用于存储音视频数据;
 - 音视频采集器进一步用于采集使用电话装置的双方人员通话过程中的音视频信号;
 - 主控模块进一步用于调用音视频数据处理装置存储音视频采集器采集的音视频信号及与该音视频信号相关的辅助信息;
 - 客户识别装置进一步用于在根据客户信息确定客户满足设定要求时,通过通讯模块通知相关人员。
2. 如权利要求1所述的自助交易终端,其特征在于,所述辅助信息包括如下信息之一或者其组合:视频文件的标识ID号、网点号、自助交易终端ID号、开始录像时间及收到文件的时间。
3. 如权利要求2所述的自助交易终端,其特征在于,音视频数据处理装置进一步用于对音视频信号进行文本转换。
4. 如权利要求3所述的自助交易终端,其特征在于,音视频数据处理装置进一步用于将文本通过通讯模块传输至外部设备,以供外部设备决策使用。
5. 一种交易终端前置设备,其特征在于,包括:
 - 自助交易终端交易处理装置,用于在接收到交易请求后,根据自助交易终端数据存储装置中存储的业务交易信息对交易信息中的业务交易数据进行处理,将交易信息中的客户交易数据传输至相应处理系统;
 - 自助交易终端数据存储装置,用于存储业务交易信息;
 - 自助交易终端管理装置,用于更新自助交易终端数据存储装置中存储的业务交易信息;
 - 决策辅助装置,用于根据信息采集策略从交易请求中采集信息以供决策。
6. 如权利要求5所述的交易终端前置设备,其特征在于,所述业务交易信息包括如下信息之一或者其组合:金融资讯、产品信息、营销信息、客户交易信息、客户服务信息、自助交易终端版本信息、自助交易终端设备信息。
7. 如权利要求5所述的交易终端前置设备,其特征在于,决策辅助装置进一步用于从传输进来的信息中采集信息以供决策。
8. 一种自助终端系统,其特征在于,包括:

如权利要求1至4任一所述的自助交易终端,用于将用户输入信息中的交易请求通过通讯模块传输至交易终端前置设备,并在触摸屏显示器上显示交易终端前置设备反馈回来的业务交易信息;

如权利要求5至7任一所述的交易终端前置设备,用于在接收到自助交易终端传输至的交易请求后,根据自助交易终端数据存储装置中存储的业务交易信息对交易信息中的业务交易数据进行处理,将交易信息中的客户交易数据传输至数据处理系统;

数据处理系统,包括:交易数据处理装置,用于在接收到客户交易数据后,根据交易数据存储装置中存储的客户信息对交易数据进行处理;

交易数据存储装置,用于存储客户信息;

所述数据处理系统,用于在接收到交易终端前置设备传输至的客户交易数据后,根据交易数据存储装置中存储的客户信息对交易数据进行处理。

自助交易终端、前置设备、自助终端系统

技术领域

[0001] 本发明涉及数据处理技术领域,尤其涉及一种自助交易终端、前置设备、自助终端系统。

背景技术

[0002] 近年来,银行网点为了进一步分流柜面业务压力,提高离柜业务交易率,正积极部署自助设备。目前银行通常采用的自助设备是ATM(Automatic Teller Machine,自动柜员机)和多媒体自助终端。

[0003] ATM最基本的硬件构造分为吐钞模块、钞箱、保险柜、显示器、电子控制机柜、加密模块、通信模块、读卡器、打印机、操作员面板等。其软件系统采用C/S(Client/Server,客户端/服务器)结构,如有版本更新,需通过工具更新版本,运维成本较高。自动柜员机的主要功能是存取现金、查询、转账汇款。由于涉及到现金,自动柜员机价格较为昂贵,银行部署成本高。

[0004] 多媒体自助终端机包括机箱、立柱、底座、触摸屏、电源电路、读卡器、密码键盘、打印机等。其软件系统采用B/S(Browser/Server,浏览器/服务器)结构,端机上除了驱动程序,无须安装应用版本。其主要功能是转账、汇款、查询、补登折、打印对账单、缴费等。多媒体自助终端的部署相对比较简单,但是其功能较为简单,为客户提供的服务有限。

[0005] 以上两种自助设备虽然应用较为广泛,一定程度上缓解了网点排队问题。但是,这两种目前的自助设备可提供的功能单一,对于各种保险、基金、理财、银行卡、电子银行等综合业务无法胜任。而且,目前的自助设备缺乏人性化功能,无法通过视频、音频等方式和客户进行互动,也无法区分不同客户的类型,无法根据客户的需求进行分级服务,影响客户的体验,也影响了银行的服务效率。

[0006] 随着人们金融消费需求的急速增加,各种综合业务所占的比例越来越大,也是银行新的利润增长点。因此,能满足综合业务交易需要且能和客户进行互动的交互式自助终端是银行迫切需要的。

发明内容

[0007] 本发明实施例提供了一种自助交易终端、一种交易终端前置设备、一种数据处理系统、一种自助终端系统,用以提供能满足综合业务交易需要且能和客户进行互动的交互式自助终端系统。

[0008] 本发明实施例中提供了一种自助交易终端,包括:

[0009] 外设装置,用于供用户插入存储了用户信息的智能卡;

[0010] 客户识别装置,用于根据智能卡获取客户信息;

[0011] 触摸屏显示器,用于显示业务交易信息;

[0012] 触摸板,用于供用户输入信息;

[0013] 主控模块,用于将用户输入信息中的交易请求通过通讯模块传输至外部设备,并

在触摸屏显示器上显示外部设备反馈回来的业务交易信息；

[0014] 资讯发布装置,用于发布信息；

[0015] 触摸屏显示器进一步用于显示资讯发布装置发布的信息；

[0016] 电话装置,用于与资讯发布装置发布的信息有关的人员联系；

[0017] 音视频采集器,用于采集与发布的信息有关的人员在使用电话装置通话过程中的视频信号,并通过触摸屏显示器显示；

[0018] 音视频数据处理装置,用于存储音视频数据；

[0019] 音视频采集器进一步用于采集使用电话装置的双方人员通话过程中的音视频信号；

[0020] 主控模块进一步用于调用音视频数据处理装置存储音视频采集器采集的音视频信号及与该音视频信号相关的辅助信息。

[0021] 一个实施例中,所述辅助信息包括如下信息之一或者其组合:视频文件的ID(标识)号、网点号、自助交易终端ID号、开始录像时间及收到文件的时间。

[0022] 一个实施例中,音视频数据处理装置进一步用于对音视频信号进行文本转换。

[0023] 一个实施例中,音视频数据处理装置进一步用于将文本通过通讯模块传输至外部设备,以供外部设备决策使用。

[0024] 一个实施例中,客户识别装置进一步用于在根据客户信息确定客户满足设定要求时,通过通讯模块通知相关人员。

[0025] 本发明实施例中还提供了一种交易终端前置设备,包括:

[0026] 自助交易终端交易处理装置,用于在接收到交易请求后,根据自助交易终端数据存储装置中存储的业务交易信息对交易信息中的业务交易数据进行处理,将交易信息中的客户交易数据传输至相应处理系统；

[0027] 自助交易终端数据存储装置,用于存储业务交易信息；

[0028] 自助交易终端管理装置,用于更新自助交易终端数据存储装置中存储的业务交易信息。

[0029] 一个实施例中,所述业务交易信息包括如下信息之一或者其组合:金融资讯、产品信息、营销信息、客户交易信息、客户服务信息、自助交易终端版本信息、自助交易终端设备信息。

[0030] 一个实施例中,交易终端前置设备进一步包括,决策辅助装置,用于根据信息采集策略从交易请求中采集信息以供决策。

[0031] 一个实施例中,决策辅助装置进一步用于从传输进来的信息中采集信息以供决策。

[0032] 本发明实施例中还提供了一种自助终端系统,包括:

[0033] 自助交易终端,用于将用户输入信息中的交易请求通过通讯模块传输至交易终端前置设备,并在触摸屏显示器上显示交易终端前置设备反馈回来的业务交易信息；

[0034] 交易终端前置设备,用于在接收到自助交易终端传输至的交易请求后,根据自助交易终端数据存储装置中存储的业务交易信息对交易信息中的业务交易数据进行处理,将交易信息中的客户交易数据传输至数据处理系统；

[0035] 数据处理系统,包括:交易数据处理装置,用于在接收到客户交易数据后,根据交

易数据存储装置中存储的客户信息对交易数据进行处理；

[0036] 交易数据存储装置,用于存储客户信息；

[0037] 所述数据处理系统,用于在接收到交易终端前置设备传输至的客户交易数据后,根据交易数据存储装置中存储的客户信息对交易数据进行处理。

[0038] 由于在自助交易终端中提供了用于显示业务交易信息的触摸屏显示器,用于供用户输入信息的触摸板,并且主控模块还能在触摸屏显示器上显示外部设备反馈回来的业务交易信息,因此能够满足综合业务交易需要且能和客户进行互动。

[0039] 进一步的,还具备资讯发布装置、电话装置、音视频采集器、音视频数据处理装置、通讯模块等,使得本发明实施例提供的技术方案能够更好的满足综合业务交易需要且能和客户进行互动。

附图说明

[0040] 为了更清楚地说明本发明实施例或现有技术中的技术方案,下面将对实施例或现有技术描述中所需要使用的附图作简单地介绍,显而易见地,下面描述中的附图仅仅是本发明的一些实施例,对于本领域普通技术人员来讲,在不付出创造性劳动的前提下,还可以根据这些附图获得其他的附图。在附图中:

[0041] 图1为本发明实施例中的自助终端系统结构示意图；

[0042] 图2为本发明实施例中的数据处理系统结构示意图；

[0043] 图3为本发明实施例中的交易终端前置设备结构示意图；

[0044] 图4为本发明实施例中的自助交易终端结构示意图；

[0045] 图5为本发明实施例中的主计算机的结构示意图；

[0046] 图6为本发明实施例中的自助服务方法实施流程示意图。

具体实施方式

[0047] 为使本发明实施例的目的、技术方案和优点更加清楚明白,下面结合附图对本发明实施例做进一步详细说明。在此,本发明的示意性实施例及其说明用于解释本发明,但并不作为对本发明的限定。

[0048] 本发明实施例中提供的“一种自助交易终端、前置设备、自助终端系统”,主要由数据处理系统、交易终端前置设备和自助交易终端组成。在说明过程中,首先对一种多功能自助终端系统的实施方式进行说明,以了解各设备在系统中的相互结构关系,然后分别介绍数据处理系统、交易终端前置设备、自助交易终端的实施。分别对各设备的实施进行说明,以及为便于理解各设备之间的关系,会在描述设备时也描述与该设备有关的设备的实施,但这并不意味着各设备必须单独实施或者必须配合实施,实际上,当各设备分开实施时,其也各自解决该设备侧的问题,只是多设备结合使用时,会获得更好的技术效果,这也是本领域技术人员容易理解的。

[0049] 图1为本发明实施例中自助终端系统结构示意图,如图1所示,在自助终端系统中可以包括:

[0050] 自助交易终端104,用于将用户输入信息中的交易请求通过通讯模块传输至交易终端前置设备,并在触摸屏显示器上显示交易终端前置设备反馈回来的业务交易信息；

[0051] 交易终端前置设备102,用于在接收到自助交易终端传输至的交易请求后,根据自助交易终端数据存储装置中存储的业务交易信息对交易信息中的业务交易数据进行处理,将交易信息中的客户交易数据传输至数据处理系统;

[0052] 数据处理系统101,用于在接收到交易终端前置设备传输至的客户交易数据后,根据交易数据存储装置中存储的客户信息对交易数据进行处理。

[0053] 具体实施中,如图1所示,系统中涉及到的设备中还会包括内部网络103、智能卡(图1中和实施例中以银行卡为例进行说明)105。下面的实施例中将会在涉及到时进行相应说明。

[0054] 图2为本发明实施例中数据处理系统结构示意图,如图2所示,在数据处理系统中可以包括:

[0055] 交易数据处理装置201,用于在接收到客户交易数据后,根据交易数据存储装置中存储的客户信息对交易数据进行处理;

[0056] 交易数据存储装置202,用于存储客户信息。

[0057] 具体实施中,数据处理系统101从交易终端前置设备102接受账务交易请求,完成综合交易的账务处理,并将处理结果返回给交易终端前置设备102;交易终端前置设备102负责从自助交易终端104接受交易请求,完成各类交易处理,存储基本的交易信息,并将账务交易请求转发给数据处理系统101,在交易完成后将结果返回自助交易终端104;客户持银行卡105在自助交易终端104进行(自助)操作。

[0058] 数据处理系统101可以是大型计算机,也可以是中、小型计算机,是运行处理银行交易和收集客户信息的系统。包括交易数据处理装置201和交易数据存储装置202(如图2所示)。交易数据处理装置201为处理银行交易的系统,负责接收交易终端前置设备102中的交易请求,通过访问交易数据存储装置202中的数据进行交易处理,完成客户的理财交易。交易数据存储装置202存储客户信息、账户信息、授权信息等,可以是一个数据库管理系统,也可以是一个文件系统。

[0059] 图3为本发明实施例中交易终端前置设备结构示意图,如图3所示,交易终端前置设备中可以包括:

[0060] 自助交易终端交易处理装置301,用于在接收到交易请求后,根据自助交易终端数据存储装置中存储的业务交易信息对交易信息中的业务交易数据进行处理,将交易信息中的客户交易数据传输至相应处理系统;

[0061] 自助交易终端数据存储装置303,用于存储业务交易信息。

[0062] 实施中,还可以进一步包括,自助交易终端管理装置302,用于更新自助交易终端数据存储装置中存储的业务交易信息。

[0063] 实施中,所述业务交易信息还可以包括如下信息之一或者其组合:金融资讯、产品信息、营销信息、客户交易信息、客户服务信息、自助交易终端版本信息、自助交易终端设备信息。

[0064] 实施中,还可以进一步包括决策辅助装置304,用于根据信息采集策略从交易请求中采集信息以供决策。

[0065] 实施中,决策辅助装置还可以进一步用于从传输进来的信息中采集信息以供决策。

[0066] 实施中,交易终端前置设备102可以是一组中、小型计算机,是处理理财交易和收集各种交易数据的系统。

[0067] 自助交易终端交易处理装置301是自助交易终端的应用处理系统,接收自助交易终端104的交易请求,通过访问自助交易终端数据存储装置303中的数据进行处理,同时将客户交易请求的账务处理部分转发给数据处理系统中的交易数据处理装置201,完成自助交易理财终端的交易。

[0068] 自助交易终端管理装置302负责发布自助交易终端版本,管理交易终端的设备信息。

[0069] 自助交易终端数据存储装置303存储金融资讯、产品信息、营销信息、客户交易信息、客户服务信息、自助交易终端版本信息、自助交易终端设备信息等,可以是一个数据库管理系统,也可以是一个文件系统。

[0070] 决策辅助装置304收集客户的基本信息、客户行为及客户咨询中的关键词,对客户的偏好做出分析,为银行的营销提供支撑。决策辅助装置304具有自适应能力,能自动根据客户最后的行为,自动修正专家库中的信息。后台管理人员也可以根据经验对决策辅助装置304中的模型进行修正。此外,决策辅助装置304还生成各类统计报表,为管理层的决策提供支撑。决策辅助装置304在业务空闲时段(一般为“夜晚”)批量运行,运行完成后,将相关结果存储在自助交易终端数据存储装置303中,供各类应用“联机”或“批量”调用。

[0071] 图4为本发明实施例中自助交易终端结构示意图,图5为本发明实施例中主计算机的结构示意图,如图4、图5所示,自助交易终端中可以包括:

[0072] 外设装置405,用于供用户插入存储了用户信息的智能卡;

[0073] 客户识别装置502,用于根据智能卡获取客户信息;

[0074] 触摸屏显示器403,用于显示业务交易信息;

[0075] 触摸板402,用于供用户输入信息;

[0076] 主控模块501,用于将用户输入信息中的交易请求通过通讯模块507传输至外部设备,并在触摸屏显示器上显示外部设备反馈回来的业务交易信息。

[0077] 实施中,自助交易终端还可以进一步包括,资讯发布装置503,用于发布信息;

[0078] 实施中,触摸屏显示器还可以进一步用于显示资讯发布装置发布的信息。

[0079] 实施中,自助交易终端还可以进一步包括:电话装置406,用于与资讯发布装置发布的信息有关的人员联系。

[0080] 实施中,自助交易终端还可以进一步包括:音视频采集器404,用于采集与发布的信息有关的人员在使用电话装置通话过程中的视频信号,并通过触摸屏显示器显示。

[0081] 实施中,自助交易终端还可以进一步包括:音视频数据处理装置506,用于存储音视频数据;

[0082] 实施中,音视频采集器还可以进一步用于采集使用电话装置的双方人员通话过程中的音视频信号;

[0083] 实施中,主控模块还可以进一步用于调用音视频数据处理装置存储音视频采集器采集的音视频信号及与该音视频信号相关的辅助信息。

[0084] 实施中,所述辅助信息还可以包括如下信息之一或者其组合:视频文件的ID号、网点号、自助交易终端ID号、开始录像时间及收到文件的时间。

[0085] 实施中,音视频数据处理装置还可以进一步用于对音视频信号进行文本转换。

[0086] 实施中,音视频数据处理装置还可以进一步用于将文本通过通讯模块507传输至外部设备,以供外部设备决策使用。

[0087] 实施中,客户识别装置还可以进一步用于在根据客户信息确定客户满足设定要求时,通过通讯模块507通知相关人员。

[0088] 具体实施中,主计算机401是自助交易终端104的核心装置,其结构如图5所示。包括主控模块501、客户识别装置502、资讯发布装置503、客户自助交易端控制模块504、客户体验装置505、音视频数据处理装置506、通讯模块507和数据存储装置508。

[0089] 为便于理解,下面以银行中的实际使用为例进行说明。

[0090] 客户通过外设装置405(包括身份证验证器、读卡器、密码键盘打印机、喇叭等)插入银行卡后,通过客户识别装置502,可以获取客户基本信息,如果客户是银行的优质客户,则客户识别装置502自动通过通讯模块507发送短信至网点客户经理手机,客户经理可以立刻为优质客户提供服务。

[0091] 客户可以在触摸屏显示器403上查看相关资讯,通过触摸板402进行自助操作,主控模块501调用客户自助交易端控制装置504将交易请求通过通讯模块507发送给自助交易终端交易处理装置301,从自助交易终端数据存储装置303中获取到产品信息,通过客户自助交易端控制装置504将产品信息展示在触摸屏显示器403上。目前比较适合在自助交易终端完成的业务有以下几种:银行卡开户、贵金属开户请求,电子银行开户申请、理财业务预约等。

[0092] 客户通过资讯发布装置503查看资讯过程中,对银行的产品有疑问,可以直接在网点询问大堂经理,也可以通过电话装置406直接和后台的座席联系,进行产品咨询。电话装置406是一种单键电话,只能拨打银行座席。后台可以对拨打的电话进行设置,如果网点希望客户能直接咨询客户经理,则可以把电话设成客户经理的电话。在电话沟通的过程中,可以通过音视频采集器404看到后台的视频,进行面对面沟通,提高沟通效率。在电话沟通的过程中,主控模块501调用音视频数据处理装置506,将原始的音视频文件及相关辅助信息存储在数据存储装置508中。辅助信息包括音视频文件的ID号、网点号、自助交易终端ID号、开始录像时间及收到文件的时间。音视频文件的格式为FLV(流媒体)格式。

[0093] 与此同时,音视频数据转文本装置采用目前成熟的语音输入技术对音频信号进行“在线”文本转换,文本可以存储在数据存储装置508中,营业结束后上传至自助交易终端数据存储装置303中,决策辅助装置304根据客户的咨询内容、浏览的信息及交易行为分析客户的偏好,以便为定向营销和产品资讯的发布提供决策支撑。

[0094] 客户如对银行的产品感兴趣,可以通过客户体验装置505进行产品体验,参与银行的各种体验活动。比如银行举办的贵金属交易大赛、网上银行寻宝活动等。

[0095] 本发明中涉及的主要设备或系统还有:内部网络103,是银行的内部交易网路,将银行数据处理系统和网点终端相连;银行卡105,是发卡银行发给客户持有的交易介质,可以是磁条卡或IC卡等。

[0096] 图6为本发明实施例中自助服务方法实施流程示意图,如图6所示,利用本发明实施例所提供的装置和系统,可以为客户提供一种新的自助服务方法。银行通过该方法为客户进行自助服务,可以包括如下步骤:

[0097] 步骤601:客户来到银行网点,在自助交易终端上刷银行卡105,客户识别装置502识别出优质客户后,立即通知网点客户经理,为客户提供服务;

[0098] 步骤602:客户在终端上浏览资讯、业务咨询或者进行产品体验;在业务咨询过程中,客户可以直接询问大堂经理,也可以通过通讯模块406咨询后台座席,在电话咨询过程中,音视频采集器404自动记录用户的语音,通过音视频数据处理装置506转化成文本,进行存储。

[0099] 步骤603:如果客户需要通过自助交易终端进行业务交易,则可以通过触摸板402、外设装置405输入相关信息,然后通过客户自助交易控制装置504完成相关业务。

[0100] 步骤604:数据存储装置508自动记录客户在终端上的交易行为、体验行为、浏览行为和咨询文本,在营业结束后,通过上传至自助交易终端数据存储装置303进行保存。

[0101] 由上述实施例可知,在本发明实施例提供的技术方案中,自助终端系统的功能可以包括:

[0102] 1、实现二种自助交互方式。

[0103] 1)视频交互。客户可通过自助交易终端实现与银行后台专家座席之间的面对面在线视频沟通交流。

[0104] 2)语音交互。客户可通过自助交易终端的一键呼叫,实现客户与银行后台专家座席之间的语音通话交流。

[0105] 2、实现综合业务处理。

[0106] 客户通过自助交易终端,除了可完成现有自助终端(ATM和多媒体自助终端)的存取现金、查询、转账汇款、查询、补登折、打印对账单、缴费等功能,还能自助完成保险、基金、理财、银行卡、电子银行等综合业务。

[0107] 3、实现分级服务。

[0108] 客户在自助交易终端上进行咨询和完成交易时,可以收集客户的行为,通过后台的决策辅助功能分析客户的偏好,为客户提供个性化有针对性的服务。

[0109] 可见,自助终端系统的引入可以带来以下优势:

[0110] (一)、交互式自助式服务,提高服务效率。客户可以自助交易终端完成一些较为复杂的综合交易,节省了排队时间。在客户交易过程中,大堂经理和座席能即时解答客户的疑问,指导客户进行各种操作,

[0111] (二)、体验式服务,提升客户满意度。从服务手段看,目前网点的服务主要基于宣传海报、折页、橱窗等传统方式,以平面媒体的方式向客户宣传推介银行的产品。如何把不容易看得见、摸得着的虚拟金融产品,转变为直观化、摸得着、可以随时随地体验的类实物产品,将成为推动银行营销模式转变的一大跨越。自助终端系统充分吸收了体验式营销理念,能够让客户先体验银行产品、在直观感受的基础上决定是否购买,从而实现集产品推介、体验、销售于一体的全方位服务。而且,原有的网点服务是单一式的,每次刷卡、取号只能办理一项业务,而自助终端系统可以根据客户需求,把产品介绍、业务受理、营销活动等功能整合在一起,提供一站式的服务。

[0112] (三)、节约人力资源,提高服务水平。自助终端系统的推广,可以给客户提供一站式的服务,节省了柜台资源,可以使一定数量的业务操作人员转型为客户服务营销人员,提升员工中营销类人员比例,完善人力资源结构。通过决策支持和专家库建设,自助终端系统

可以收集到更多有效的信息,并生成各类统计报表,为管理层的决策提供支持。这些信息也可以对决策辅助装置进行修正,为服务提供更好的支撑。

[0113] 本领域内的技术人员应明白,本发明的实施例可提供为方法、系统、或计算机程序产品。因此,本发明可采用完全硬件实施例、完全软件实施例、或结合软件和硬件方面的实施例的形式。而且,本发明可采用在一个或多个其中包含有计算机可用程序代码的计算机可用存储介质(包括但不限于磁盘存储器、CD-ROM、光学存储器等)上实施的计算机程序产品的形式。

[0114] 本发明是参照根据本发明实施例的方法、设备(系统)、和计算机程序产品的流程图和/或方框图来描述的。应理解可由计算机程序指令实现流程图和/或方框图中的每一流程和/或方框、以及流程图和/或方框图中的流程和/或方框的结合。可提供这些计算机程序指令到通用计算机、专用计算机、嵌入式处理机或其他可编程数据处理设备的处理器以产生一个机器,使得通过计算机或其他可编程数据处理设备的处理器执行的指令产生用于实现在流程图一个流程或多个流程和/或方框图一个方框或多个方框中指定的功能的装置。

[0115] 这些计算机程序指令也可存储在能引导计算机或其他可编程数据处理设备以特定方式工作的计算机可读存储器中,使得存储在该计算机可读存储器中的指令产生包括指令装置的制造品,该指令装置实现在流程图一个流程或多个流程和/或方框图一个方框或多个方框中指定的功能。

[0116] 这些计算机程序指令也可装载到计算机或其他可编程数据处理设备上,使得在计算机或其他可编程设备上执行一系列操作步骤以产生计算机实现的处理,从而在计算机或其他可编程设备上执行的指令提供用于实现在流程图一个流程或多个流程和/或方框图一个方框或多个方框中指定的功能的步骤。

[0117] 以上所述的具体实施例,对本发明的目的、技术方案和有益效果进行了进一步详细说明,所应理解的是,以上所述仅为本发明的具体实施例而已,并不用于限定本发明的保护范围,凡在本发明的精神和原则之内,所做的任何修改、等同替换、改进等,均应包含在本发明的保护范围之内。

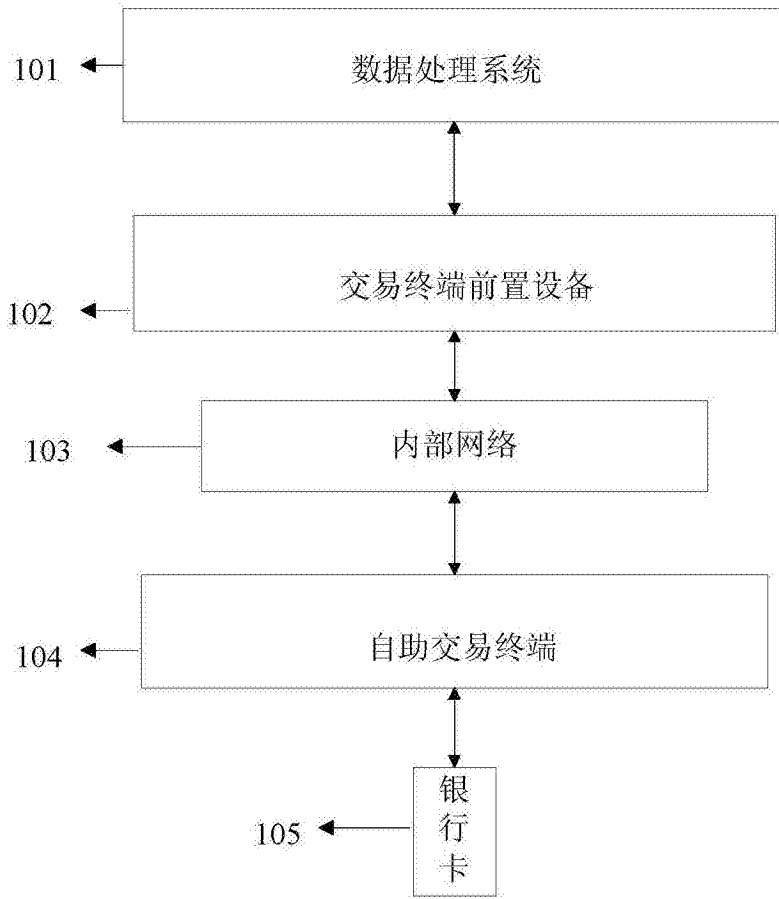


图1

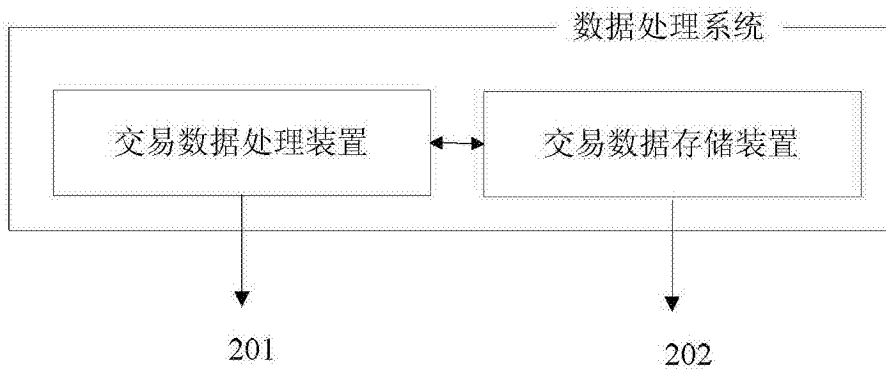


图2

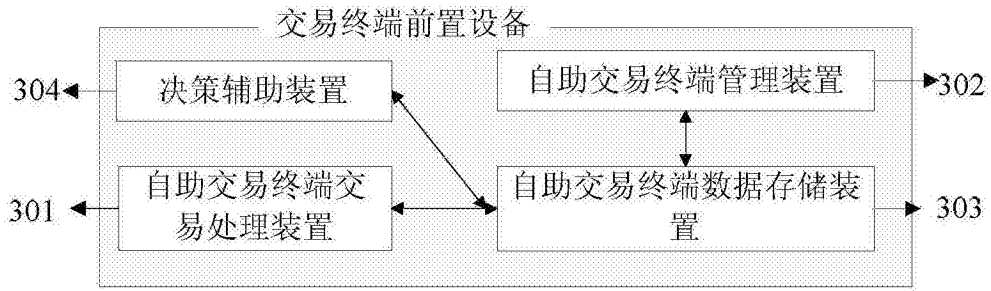


图3

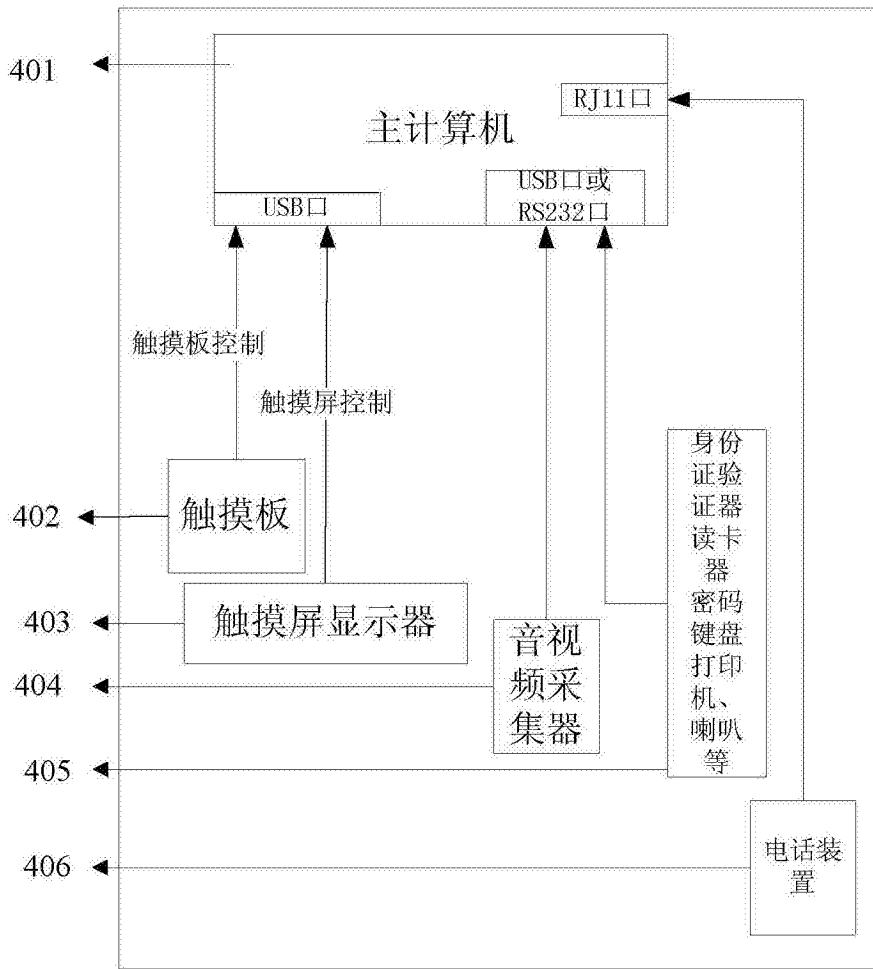


图4

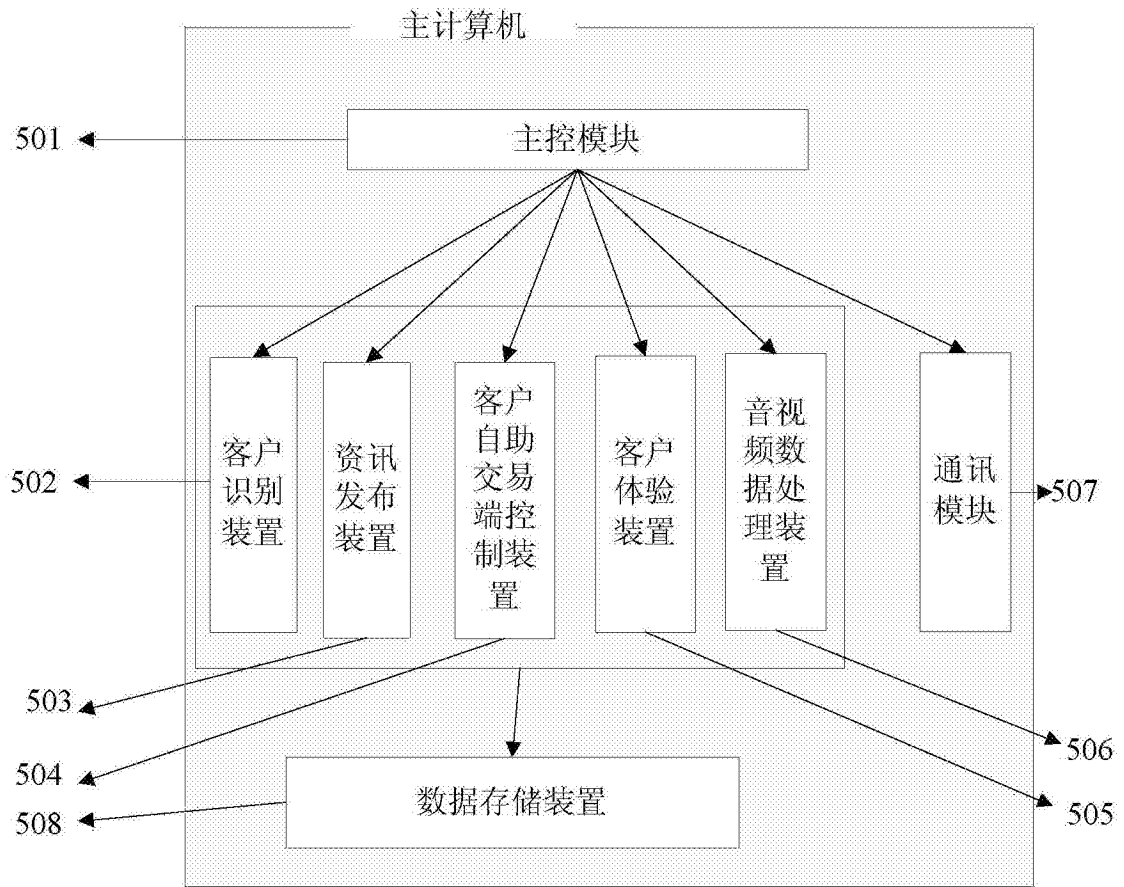


图5

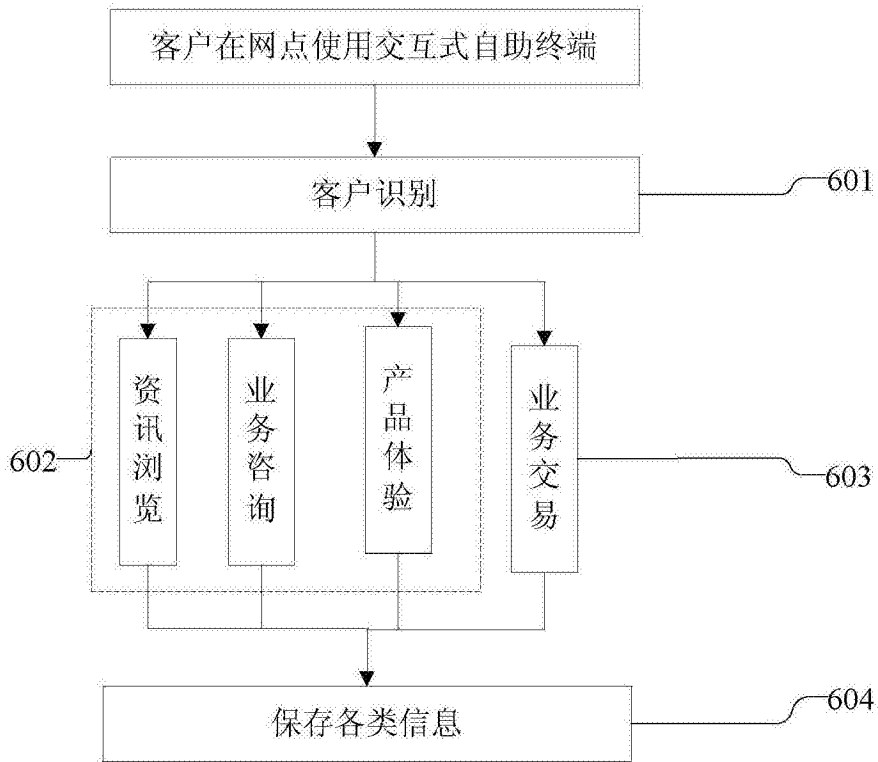


图6