

郭耀华： 科技岗上的“老黄牛”

□本报通讯员 姜浩然

河北记者 王莹文/图

一直以来,邮储银行河北省邯郸市分行信息科技部管理员郭耀华被同事和领导亲切地称为“老黄牛”。自参加工作以来,无论是在繁忙的城市网点还是在偏远的农村网点,无论是节假日还是深夜,只要遇到任何关于技术上的问题,郭耀华随叫随到,从来没有叫过一句苦,喊过一句累。

“网线不通了,找郭耀华”“新设备不会用,找郭耀华”……现在,邯郸市分行35个网点的员工都知道郭耀华的名字,今年,曾获评河北省分行优秀共产党员、先进个人,他获得了邮储银行先进个人荣誉称号。

爱行如家 无私奉献

2013年初,邮储银行总行部署公司业务2.0系统全国统一上线工程,郭耀华负责邯郸市分行所有网点的上线预演工作。那段时间,他的妻子在武安市的家里临盆在即,郭耀华完全可以请假陪在妻子身边,但作为邯郸市分行唯一的技术人员,如果离开,预演工作就会陷入停滞,他选择了坚守岗位。

为了保证公司业务2.0系统顺利上线,郭耀华连续一个多月每天加班到凌晨,还没休息几个小时,第二天又第一个投入到工作中。最终,在大家的共同努力下,公司业务2.0系统在邯郸市分行成功上线。

2016年4月,个人业务集中授权系统全国预演上线,为了完成系统上线任务,又是郭耀华,连续7天吃住在工作单位,时刻紧盯系统预演情况,同时保证分行各个网络系统正常运营。不停的电话、不断地检修、大量的数据,还要做好夜间值守,伴随着郭耀华忙碌的身影,个人业务集中授权系统预演工作圆满完成。

2017年9月,为确保小额支付系统的支截留业务功能验证顺利完成,郭耀华在9月1日下班后,配合河北省分行信息科技部和邯郸市分行会计与运营部,对辖内升

级网点进行全程技术支持。验证过程中,只要遇到问题,他就到网点直接对系统进行操作,通过控制条件逐一排除问题。最终,经过大家的共同努力,小额支付系统的支截留业务功能在9月2日3点完成升级验证。

任劳任怨 勇于担当

在邯郸市分行,同事对郭耀华的评价出奇一致:任劳任怨、无私奉献;领导说他只知耕耘不问报酬,是个名副其实的“老黄牛”。

2016年,邯郸市房管局开发了存量房交易资金监管系统,各家金融机构必须对接系统才能开展二手房贷款业务。但由于时间安排先后问题,房管局要求邯郸市分行3周后再对接,这意味着邯郸市分行二手房贷款业务将停办3周。房产公司等不了,客户更等不了,为了保障客户和企业的利益,郭耀华连续3天到房管局相关人员办公室陈述情况、申明利害,获得了提前进行系统对接的许可。随后,他连夜加班完成系统对接工作,在获得许可的第二天凌晨2点便完成测试工作,使存量房交易资金监管系统在邯郸市分行如期上线。粗略统计,此举避免了邯郸市分行二手房约1亿元交易量的损失,为企业挽回经济收入300余万元。

2016年,邯郸市分行综合设备间搬迁,老机房承载着市分行信息系统的核心网络和电视电话会议系统,如果没有按计划调通网络,造成的影响可想而知,为此,邯郸市分行领导提出了“既快又好地完成搬迁及调通网络”的要求。时间紧迫,又缺乏搬迁经验,这对郭耀华来说是一次大考验,为此,他提前制定好实施预案,其间多次与邯郸市电信、联通、移动公司和各种专业设备的维保商、施工单位详细沟通协调。为了不影响大家正常办公,2016年5月20日周五下班后,郭耀华开始整理新机房的强弱

电线路、准备ups及空调的安装工作等。5月21日,他冒着大雨来到老机房,将机柜、网络设备等打包搬运,设备到达新机房后,紧张地同网络运营商开始对线路进行切割、设备调试等一系列工作。最终,经过大家的不解努力,终于将生产网、信息网和电视电话会议系统测试完毕,在确认没有异常后才离开单位,而此时已是深夜。“当时感到千头万绪,紧张至极,这么大的工程,错了一步回头再找问题会更浪费时间,所以每一步都要认真小心。”郭耀华说。

2016年12月31日中午,因为各部门都在筹备年终决算工作,生产网压力太大,导致网络突然中断。为了不影响年终决算工作,郭耀华第一时间对故障进行排查,初步判断故障原因为网络环路。“这个故障只能通过对所有内网设备逐一检查来清除,当时一共有30多间办公室、60多台内网PC机。”郭耀华说。方案既定,他迅速行动,在办公室和设备间主交换机来回奔波,在折返了10多次后,终于找到了故障点,原来是某业务部门撤掉了一台内网PC机,业务人员不小心把网线的两头都插到了同一个内网小交换机上。“把这条网线拔出后,整个办公区网络恢复正常。”郭耀华说。没有耽误年终决算工作,他终于松了一口气,为了避免类似情况再次发生,年后,他对邯郸市分行机关人员进行了专项培训。

今年是郭耀华到邯郸市分行信息科技部工作的第5年,5年来,该分行的科技力量经历了从一穷二白到初具规模,郭耀华说他十分有幸能见证并参与其中;参与邯郸市分行综合设备间的建设工作,实现了对信息网和视音频网的有效管理;参与了综合管理平台十余个管理流程的开发工作,提高了管理合规性和工作效率;为网点陆续更新了性能不足的生产设备,提高了前台人员的业务办理速度;配合业务部门开发了住房维修基金、新建商品房预售资金监管系统等多个中间业务系统,促进了业务扩展;配合上级行完



郭耀华会定期检查机房设备和线路。

成了储蓄逻辑集中系统等数十个系统的上线和升级工作……

厉行革新 倾心服务

金融行业的日常工作总是在和数据打交道,会有好多机械重复的数据来反复运算和统计,费时费力,而且总会有差错和数据不一致的情况,为此,郭耀华刻苦钻研业务,努力提升网络运行维护能力。比如上述问题,郭耀华逐一研究了这些数据规律,并使用Excel软件为这些工作设计了公式和vba程序。这项工作以前需要半天时间才能完成的机械重复性的数据计算工作,在郭耀华设计的公式和程序的帮助下,几分钟内便可完成,且准确性也大大提高。

面对基层的技术诉求,郭耀华从来不敢怠慢,几年来,他累计利用业余时间到网点或打电话开展技术维护近300次,受到广大员工的一致好评。2015年4-6月,郭耀华连续2个月利用下班和周末时间,到35个网点对网络机柜进行弱电线缆规范革新,为了不影响网点次日正常营业,他必须当天完成工作,为此

经常工作到凌晨。规范完成后,网点的弱电线路一目了然,易于维护,此举也让邯郸市分行的网络故障率降低了30%。

由于网点无专职技术人员,有一些系统或设备故障往往不能自主处理,而自己的力量毕竟有限,所以郭耀华不仅授人以鱼,还授人以渔。他会利用在网点进行技术维护的机会对员工进行技术培训,在解决问题的同时,也提升了网点员工自主处理问题的能力。

“虽然我不在发展业务的第一线,但能够为业务发展保驾护航,我觉得我是一名光荣的邮储人。”展望未来,郭耀华对自己的工作职责清晰且明确,“信息科技岗位的工作充满挑战,今后我肩上的担子会越来越重,要做好以运行维护、风险管理为主的IT管理工作和以数据管理为主的自主研发工作;要加速一线网点的科技队伍建设和能力提升;深入整合利用科技资源,扎实推进科技成果转化,在确保安全的基础上,全面支撑企业管理和业务发展……”

对此,他充满了信心。

吴映仪:笑意盈盈春满园

□本报通讯员 何岳峰

“您孩子有多大?有结婚准备吗?房子准备什么时候装修?详细了解您的情况,我才能帮您进行资产规划。”8月16日下午,广东省清远市东城邮政支局营业厅内,理财经理吴映仪正耐心地询问客户需求。

粉面含春、笑意盈盈、柔声细语,让人心生亲切感,这是认识吴映仪的人对她的共同印象。正是这种亲和力,让1年前才转为理财经理的她在众多营销能手中脱颖而出,去年获得了广东邮政新星客户经理称号,今年1-7月,吴映仪销售理财产品2293万元,在清远市邮政分公司中排名第一。

分析客户 突破瓶颈

2017年8月,源潭邮政支局理财经理空缺,在东城支局任储蓄营业员的吴映仪临时受命,前往顶班。面对陌生的环境和岗位,一来没有经验,二来不熟悉客户,再加上当时推出的理财产品期限较长,客户不易接受,吴映仪的起步非常艰难,大半个月过去了,她的业绩还是零。“虽然心里有过质疑自己是否适合营销岗位,但既然迈出这一步,总不能半途而废。”吴映仪开始主动出击,分析客户、寻找客源。

理财产品期限长,吴映仪就把目光聚焦在收入稳定的客户群体上——公务员、医生、教师等。她一给他们就打电话,邀约他们到网点参加活动,并针对他们收入稳定的特点,向他们推介保障型理财产品。张老师起初对理财产品没信心,表示要与家人商量,在吴映仪耐心解答其疑问近10次后,最终购买了10万元理财产品。朱先生因以前在其他金融机构购买的理财产品收益与预期差距较大,而对理财产品非常抗拒。了解到这个情况后,吴映仪没有一再向其推荐,而是通过实际的热情周到的服务向朱先生展现了百年邮政的信誉。渐渐地,朱先生对吴映仪越来越信任,也愿意了解理财产品,吴映仪便从短期产品切入,建议他可以先尝试一下。两个月后,尝到甜头的朱先生又继续购买了30万元的期限长的理财产品。

就这样,吴映仪不断积累经验,增强信心。不论客户的资金是多是少,她都用心服务、认真跟进。推出了新的理财产品,她会在开售前一晚将资料带回家,将其研究透彻,总结产品的亮点,思考适合哪一类客户。从去年8月走上营销岗位

至去年底,5个月的时间里,吴映仪销售理财产品700万元,在清城区邮政分公司名列前茅。

整合资源 策马扬鞭

说起从事营销工作的心得,吴映仪表示,各岗位间要相互帮助、整合资源,不能各人自扫门前雪。“虽然我是理财经理,如果我接触的客户不愿意考虑理财产品,那我也会用心挖掘客户的其他需求,做好支撑和引荐,这样大家才能齐心协力搞发展。”吴映仪说。

“我帮您比较一下,让您心中有数。您这钱如果去年存一年定期,有9000多元的利息,而您存了半年,只有6000多元的利息。现在还有一种收益型的理财产品,如果您能存够一年以上,收益还是不错的,您可以考虑一下。”吴映仪总是耐心细致地帮客户分析利息收益,再让客户根据实际情况,选择适合自己的产品。

1月的一天,吴映仪电话邀约征地款客户谭先生到网点,想向他推介一款合适的理财产品。但电话邀约了3次,谭先生都表示没时间,对产品也没兴趣。2月,谭先生生日的那天,吴映仪又电话联系送上祝福,同时想邀请他到网点,可他还是没有放弃。坚定认为这是位潜力客户的吴映仪没有放弃,向支局长周建荣说明情况后,她与周建荣和支局员工一起,带着生日蛋糕和宣传品来到了谭先生所在的大朗村,还找来村里的支局忠诚客户一起上门,拉近了与谭先生的距离。起先,吴映仪对理财产品避而不谈,只是向其宣传了邮政的优势,同去的忠诚客户也用自己的亲身感受帮忙宣传。这次,谭先生没有拒绝,表示愿意在支局办理业务,如果有合适的理财产品也可以考虑。其间,吴映仪时常会和谭先生沟通,询问其需求,做好服务,逐渐获得了谭先生的信任。3月中旬,支局推出了一款新的理财产品,吴映仪认为很适合谭先生,便再度电话邀约,这次,谭先生二话不说,第二天便来到支局购买了75万元的理财产品。

对客户,吴映仪是和蔼可亲、温柔贴心的,对自己,她却严格要求,入职5年来,吴映仪相继取得了邮政营业员、邮政储汇业务员、邮政业务营销员3个工种的高级资格证书。她还给自己制定了明确的目标,要求自己每个季度的营销计划都要在时间过半前完成。

吴映仪,这位冉冉升起的营销新星,在温情服务客户、不断提升自己的同时,在绿色的征途上越走越远。

印象“话”

金融业的发展,离不开科技的支撑,光鲜亮丽的高科技的背后正是千千万万个郭耀华这样的科技支撑人员在保驾护航。这个岗位平时不引人注意,关键时刻却是“众人所望”,这样的岗位铸就了郭耀华吃苦耐劳、踏实肯干的品质。

解决故障、更新设备、整理线路……在看似平凡的岗位上从事着看似平凡的工作,一年四季所接触和处理的往往也是大家觉得各种不起眼的小事儿,但是,有理想、有抱负的郭耀华就这样在平凡的岗位上创造出了不平凡的业绩。

像郭耀华这样做着后台支撑工作的邮储人还有很多很多,他们像螺丝钉一样,拧在哪里就在哪里尽职尽责,如春蚕吐丝一般孜孜不倦地吐露芳华。

师者,传道授业解惑也。从保险业的新兵,到如今的遍地开花,中邮保险少不了这样一群人,他们是推进保险业务发展的营销员,是提供产品销售技巧的培训师,是一线网点员工的好伙伴,还是

基层邮政客户的好参谋。从本期开始,就让我们走近这些获得了“中邮保险2017年度优秀营销员”称号的优秀员工,一起分享他们的成长感悟和故事。

口述实录 我和中邮保险共成长(1)

培训是一种信仰

口述人:中邮保险河南分公司邮银业务部讲师 王浩然



轻轻挥手间,白云已走远。到中邮保险河南分公司3年以来,听到很多人问我:“同样的课程,同样的台词,从你嘴里讲出来为什么会引发不一样的共鸣,为什么?有什么技巧?”

严格要求 形成风格

讲师,拥有过硬的授课能力是基础。台上十分钟,台下十年功,我十分注重平常锤炼授课功底,在授课技巧领域创建了“唱念做打舞,手眼身法步”的讲师执行标准(如讲师在授课中手势要能准确表现说话的意图,眼神要及时和学员进行互动,走步步伐要稳、不急不拖等),自主研发了《引人入胜的课堂呈现》《七步成诗》等课程。

讲师,如果没有自己授课风格,讲得再好,也会停留在初级阶段。因此,我要求自己讲课必须有鲜明的授课风格。每次上课,我都严格要求自己,将“手眼身法步”运用得精准到位,不会让“在台上乱跑、撩头发、眨眼、摇头、不会拿话筒、不会站位、不会走步、不会说话、口头禅

突出”发生在自己的身上,从而大大提升了培训的现场效果。所以,但凡站上三尺讲台,我会告诉自己,这是一个神圣的讲台,我说的每句话,展现的每个表情、每个动作,都会影响台下的每位学员。哪怕是一个幽默的段子,我也会精心准备,避免妄议政治、言语低俗等现象,这样长期坚持下来,也就形成了自己的风格。

经常在和第三方合作开展训练营时,我讲完课走下讲台,便会有其他保险公司的讲师说:“王老师讲得这么专业,是从哪家保险公司转到邮来的?”每当此时,我会骄傲地以一句话回答:“纯邮本土制造,假冒必究。”

传递正能量 精益求精

在授课过程中,我一向以传递正能量作为目标,要么是在激情澎湃中爆发力量,要么是在静水深流中潜移默化。摄取有选择,转换有营养,传递有能量,只要我的课,学员一定会得到满满的正能量,他们提出的任何问题,即使是抱怨,也都会被我化解为正能量得到解决。

我要求自己自己对知识的传递必须精准,从口中传输出的内容不会的坚决不讲,不懂的逐步学习,熟悉的坚决要讲明白。记得曾经遇到一个保险争议的话题“诉讼不给,借钱不还,离婚不分”,其实这句话当时我也不太理解,为了给学员讲明白,我花费一个晚上翻遍了相关书籍,最后将“诉讼不给”“借钱不还”“离婚不分”通俗地分别分为5、3、6种情况,并且每种情况都给出了非常精准的解释,学员听后纷纷表示豁然开朗。

创新服务 打破传统

随着中邮保险业务规模越来越大,渠道培训需求一触即发,而讲师数量又远远不能满足

需求,经常有时路途往返8小时,而真正的培训时间才1个小时,大量时间都浪费在了路上。看到这种情形,我就想是不是可以用网络培训替代一些初级培训。于是,我的第一场微课便在河南分公司500人的大群中开讲了,效果很好,这种模式也逐渐被大家接受。

网络培训越来越多,一些问题也慢慢浮出水面。比如对学员管控能力不足,不能保证每位学员都在认真听课;比如对学员听课效果难以检验,因此就无法达到预期的效果……我又开始思考,如何才能调动学员听课的积极性?于是,每次授课前,我都会精心准备一些课题,在授课结束后,有针对性地找一些学员提问,通过渠道负责人在群中进行管控,保证每位学员都能及时和我互动。有时学员问题太多,我一个人应接不暇,这时,我会把所有的讲师都拉进群里,大家一块儿回答学员的提问。于是,微信群中大家你一言我一语,有问有答,既让培训内容及时消化,又延伸了一些相关知识,培训效果立竿见影。此外,通过不断总结,我还提出了“现场培训做加法,网络培训做减法”的高效微课理念,采用“千人课堂”和“一点一课”的授课形式,将“点”和“面”有效结合,提高了培训的覆盖面和精准性,也因此,在河南分公司,大家都叫我“网络培训第一人”。

这就是我几年来在培训中的一些经历和感悟。其实我经常反问自己:你是将培训当成一种职业解决温饱,还是将培训当成一种兴趣,或是将培训当成一种事业去用心经营?最终我发现,都不尽然,因为我将培训当作一种信仰。同样的内容,就是用嘴讲,还是用心讲,只有将讲的内容当作信仰,才能慷慨激昂,也只有信仰才会让人不顾一切探索真理,让人内心充满爱、乐此不疲。