

本期关注：湖北邮政重构生态金融流量入口

场景为王

金融场景建设,是金融机构经营模式上的一场变革,是从同质化竞争走向差异化高质量发展的重要转折。湖北省邮政分公司统筹资源,系统性推进智慧场景建设,加快向在线化、场景化、生态化、平台化、数智化转型,开辟了“搭场景、拓生态,以场景建设重构生态金融流量入口”的发展路径。

□本报记者 周唯 通讯员 周峻峰 徐敏 宋嘉欣 胡金科 宋阳

“绑邮政卡就有随机立减,还能轻松刷脸支付。你看,还有好多权益……”7月25日,湖北省鄂州市庙岭镇圣果水果超市,看到客户挑好水果准备结账,严老板一边介绍,一边把手指向收银台旁的邮政权益活动海报。自从鄂州邮政智慧商超项目在店里落地,客户进店时,他都不忘输出这一通“非标准话术”。

今年以来,湖北邮政通过搭建智慧校园、智慧商超、智慧社区、自提点场景、车牌照投递场景等智慧场景,实现了批量获客、协同营销;延伸了项目资金链的前端和后端,实现了生态场景下存款、保险、基金、理财等在AUM资金池里的相互衍生,进而实现从用户到客户的转化,从流量到价值的转化。智慧场景建设涉及邮政企业、银行、服务商、客户,场景类别丰富,场景功能各异。湖北邮政在服务商引入、场景分类、效益评估、系统支撑等方面进行前瞻性谋划、系统性思考,有序推进

进场景建设,避免来回“拉抽屉”。

湖北邮政明确建设目标,打造厅内、厅外两大场景。厅外打造12类高频消费场景;厅内打造车务客群、包裹自提客群、财富客群等场景。并区分“线上+线下”“网点+站点”“厅内+外拓”“城市+农村”“存量+增量”“场景+协同”六大路径建设思路,下发生态金融转型指导意见,成立生态金融项目团队,为场景生态建设提供组织机制支撑。

在建设过程中,湖北邮政强化过程管控、系统性推进,按照集团公司智慧场景建设模板和路径,引导各市(州)邮政分公司树立“场景满足需求,权益黏合客户”的发展理念,将场景建设纳入“一把手工程”,召开专题会议宣贯方案。

场景生态建设,比拼的是资源投入的实力和转型创新的魄力;场景持续运营,比拼的则是战略执行的定力和机制改革的毅力。湖北省邮政分公

司总经理姚杰强调,全省邮政要提高思想认识,不要把智慧场景建设仅仅当作一种任务、一个指标,而要将其作为事关生死存亡的大事抓好,抓实。

智慧场景三分靠建设、七分靠运营。在场景建设后,湖北邮政强化科技赋能与代理金融业务的发展联动,实现场景下的客户拓展、资产提升、业务联动发展。场景生态主要依托数字化技术运营,通过数据、算法、收集、掌握甚至前瞻性预测客户需求,实现快速响应、敏捷迭代。

湖北邮政先后建成了生态金融智慧场景建设系统、数智化协同营销系统、收单商户管理系统、客户综合资源价值提升系统等四大系统,以“智慧+科技”助推生态,实现对“智慧+场景”的全生命周期管理,为生态金融转型夯实基础。湖北邮政信息技术中心开发部主任何勇介绍说:“下一步,我们将继续深化大数据和人工智能技术的应用,为场景建设和运营提供全流程

支撑,并实现场景效益自动预测和评估,以数智化助推湖北邮政生态金融转型发展。”

在推动过程中,湖北邮政发挥示范引领的作用,采取标杆打造、示范跟学、复制推广、竞赛评优四大动作,系统化推进场景生态建设。截至7月31日,湖北邮政已新增智慧场景8419个,位居全国邮政前列。在融入场景的过程中,湖北邮政在获客与争揽低成本资金方面也取得了一定的成绩:B端联动拓展对公客户472户,代发工资1.8万户;C端累计引流获客20万户,新增AUM1.7亿元。

相信就能改变,行动就能实现。更大的惊喜则是来自各级经营管理者观念上的变化。他们开始认识到,流量必须掌握在自己的手中,要通过构建金融场景生态,让客户到企业的场景中来,形成属于自己的私域流量;进而把客户的行为数据化,实现智能化深度经营。

拥抱变化,提升邮政金融服务质量
湖北省邮政分公司金融业务部总经理 阚敬斌

“客户无处不在,就是不在网点”,这是我们面对的现状。移动支付、金融科技的迭代,导致客户行为、商业模式、金融服务发生巨大的改变,我们与客户打交道的方式由原来的“面对面”到现在的“键对键”。金融服务在场景下,在平台上,在生态中,以产品为中心、以线下为主体的传统营销体系已不能适应当前场景化、生态化、平台化、协同化的发展需要;要顺应社会之变、行业之变、竞争之变,加快向在线化、场景化、生态化、平台化、数智化转型。

当前,湖北邮政明确提出“把智慧场景建设作为事关生死存亡的大事”,利用场景平台优势将金融服务与非金融场景对接,“一站式”服务满足客户需求,以场景生态重构客户流量入口。这样做可以使政府、企业、个人、银行的多方诉求得到充分融合。各方既是供给者,也是需求者,共同分享资源、共建服务生态。这场始于线上化的场景革命,将加速推进邮政金融基于客群的差异化经营,提升邮政金融服务的供给质量。

牵手邮政,让餐饮服务更便捷、更贴心
荆门米糯厨房创始人 肖列

米糯厨房是荆门颇具影响力的连锁餐饮企业,共有9家门店,店员超过140人,店面累计会员2.4万余人。开展合作后,荆门邮政为我们提供了小U云店(银豹)收银系统、商品管理系统、会员管理系统、积分管理系统、进销存管理系统、支付系统等服务支撑,有效提升了餐厅的运营管理水平。例如,智慧餐饮场景搭建后,我们运用小U云店系统直接入账,减少等待时间,顾客也可通过双屏收银机更直观地看到优惠幅度和付款金额,提升了就餐体验。

我们与邮政牵手可以实现合作发展、互惠共赢。米糯厨房不仅优化了门店系统、提高了结算效率、降低了运营成本,还通过“智慧餐饮+厅堂活动”,以积分兑换、双向引流为方向,为餐厅提升了人气。我们与荆门邮政实现客户资源的共享,促进了双方的业务发展。今后,还将借助邮政代理金融业务在资金、渠道、服务等方面的优势,不断贴近市场需求,以顾客为中心,让我们的服务更快捷、更贴心,也让“邮政智慧”为顾客带去更多福利。

本版图片由湖北省邮政分公司提供



荆州 在超市,收银员使用智能收银系统。

融合创新模式,助力商超蝶变

“没想到,升级之后这么方便!购物、取快递、寄快递一站齐全,每月还能减免20块钱,并有购物积分兑礼!”7月27日,早起买菜的王女士在荆州市洪湖现代商贸商超西堤印象店通过双屏收银机刷卡消费后,收银员通过“智慧商超”系统提示她在包裹自提区取走网购包裹。

洪湖现代商贸旗下有营销公司、连锁商超、物流园、现代广场等。其中,连锁商超42个、药店40个,出租门店80个,现有员工100余人。洪湖市邮政分公司主动融入社区,了解居民普遍关注的超市购物排队慢,小区老旧、村组网购取包裹不方便等问题,迅速组建地推团队对接现代商贸,梳理智慧收银、财务对账、工资代发、客户引流等方面的服务需求,并加入邮政自提服务,形成切实可行的现代商贸“智慧商超”场景升级方案。

此次升级,除了减免商户手续费,对接微信、支付宝、银联多支付平台,实现线上结账、支付以及对公结算,还为商超免费更换收银机,为商户提供收银系统和金融机构结算支付系统,叠加e权益积分兑礼、支付满减、工资代发等功能,将邮政便民服务嵌入商超,帮助商户节省结算成本,避免商户盘存、进账的奔波,实现对客户信息的智能管理。

在感受到智慧场景对提升顾客消费体验和企业管理水平立竿见影的效果后,洪湖现代商贸选择将旗下42家连锁商超全部升级为“智慧商超”,预计年交易流水额4000万元,客户营收款及派生存款沉淀200万元,对公账户预估到账资金1200万元,代发工资户100户,年代发额超过400万元。

孝感

依托场景搭建 触达学生客群

“嗨!”6月30日,湖北省云梦县华亿中等职业学校便利店里,电商直播班王小宇同学在购买中性笔、橡皮抄等学习用品后,在刷脸消费智能终端前成功消费。

华亿中等职业学校是孝感市教育局直管的全日制中等职业学校,现有学生1500余人,教职工130余人。云梦县邮政分公司携手该校搭建智慧校园场景,提供校园人脸识别门禁、食堂消费管理、宿舍考勤管理、校园超市管理、车辆道闸管理等多系统校园信息化设备,高效便捷满足学校信息化和智能化需求,极大地方便了学校的日常管理。

“通过邮政智慧校园平台,我们能够实现校园安防、宿舍考勤、学校收缴费、食堂线上充值查询等功能的集成、一体化管理,解决了学校日常管理的痛点、难点。”该校校长黄群乾说。

孝感市邮政分公司采取“自主拓展为主+服务商引荐为辅”的方式,以“专班+能人”组成联合开发小组,依托“金融+非金融”“生态+权益”的资源禀赋,打造邮政智慧校园与同业的差异化竞争优势。目前,孝感市分公司智慧校园已完成签约89个,建成85所,预计本年建设智慧校园可突破100个。

在学校,实现校园门禁智能化。



襄阳 在停车场,智能收费“秒开杆”提升通行效率。

智慧停车平台 便民互惠双赢

“这小小一张邮政卡,不仅能存款转账,还能交停车费、物业费、水费,真是方便了咱们商户啊!”近日,襄阳华中光彩大市场的商户张先生看到物业贴出的“智慧停车场场景”运行通知后,立马开通手机银行,迫不及待体验一卡多用的方便。

襄阳华中光彩大市场是襄阳市最大的建材批发市场,占地面积75万平方米,出入口多达16个。在停车场管理上一直以人工收费为主,存在收费管理复杂、人力成本高、运营效率低等问题,不仅给商户、顾客的出行带来诸多不便,也让物业公司的管理难度倍增。襄城区邮政分公司围绕物业公司需求,联合第三方支付公司为物业提供智慧停车场解决方案。在投入车牌识别闸机、智能收费码等设备后,借助车牌识别技术,实现系统内车辆“0秒通行”;通过快捷扫码实现临时车“即扫即走”;无需人工值守,大大提升了商户的行车体验和通行效率。同时,实现了停车场无人值守、临时停车用户扫码缴费、市场业主公众号自行缴费等功能;还叠加了物业费、水电费收缴,以及商户管理等功能,有效降低了物业运营成本,为市场商户提供了更多的便利服务。

成功搭建智慧停车生态金融场景后,邓城邮政支局每日抬杆结算车辆万余台,月综合资产新增300余万元。物业公司收到的物业费、水电费等费用均转存支局,物业公司员工的工资也由支局代发。支局还利用物业平台维系了商圈商户,形成了邮政和商家共赢的局面。

荆门

发力智慧餐饮 圈粉“上下游”

“官宣:米糯厨房会员绑邮政卡支付满减活动火热开启!”从7月28日开始,荆门市邮政分公司联合米糯厨房开启了新一轮会员优享活动。看着大厅里明显增多的就餐客人,米糯小饭堂金虾路店店长刘新宇和的小伙伴们一个个干劲十足。

今年4月,荆门市邮政分公司对米糯厨房3次上门走访,了解场景需求,演示小U云店(银豹)收银、商品管理、会员管理等系统,以提高工作效率、降低运营成本为切入点,对设备投入、活动开展等细节进行深入分析,为米糯厨房经营需求定制了设备及系统。达成合作后,双方开展获客引流等场景营销活动,对持有邮政卡到米糯厨房就餐的客户开展“特色菜品一元购”“绑卡有礼”“信用卡满减”等活动。同时,向米糯厨房的会员提供手机银行、快捷支付等线上金融服务,同步进行理财、基金、保险、贷款、信用卡等业务宣传活动。

目前,米糯厨房9家分店全部完成设备安装及调试,并开展新系统运营工作。该项目实现开发对公账户1户、代发工资140户,开通手机银行140户,月资金流水260万元。荆门市分公司还围绕网点周边一公里商圈,打造衣、食、住、行客户高频消费智慧场景,抢抓客户支付结算主账户,取得了特色行业的新突破。截至7月25日,累计建设智慧餐饮场景70个,新增公司客户22户,代发单位25个,月代发工资260万元。

在餐厅,顾客通过刷脸轻松完成支付。

