

# 锚定数字化转型新空间 创造数字技术变革新动能

## 北京银行发布“京彩生活”手机银行APP7.0暨“智策”零售数字化运营体系

3月28日,北京银行以“京彩世界,乐在7中”为主题,举行“北京银行‘京彩生活’手机银行APP7.0暨‘智策’零售数字化运营体系发布会”,中国银行业协会首席信息官高峰,中国信息通信研究院副院长魏亮,物美科技集团首席执行官张斌,北京银行党委书记、董事长霍学文,党委副书记、行长杨书剑等领导出席。

霍学文在现场致辞中指出,北京银行积极贯彻党中央“加快建设数字中国,加

快发展数字经济”战略部署,提出以数字化转型统领五大转型,构建起“数字京行”战略体系。手机银行作为全行数字化转型成果的缩影,此次全新推出的“京彩生活”APP7.0,从旅程再造、特色金融、场景生态、平台联动、协同经营、体验管理和安全守护七大方面变革升级,为客户提供更深入、更便捷、更全面的移动金融服务;全新发布的“智策”零售数字化运营体系,进一步密切用户与银行间的连接,支撑零售业务“线上+

线下+远程”一体化运营,为用户打造了良好的数字服务体验。未来,北京银行还将聚焦客群专营、财富陪伴、远程协同、内容运营、开放生态等方面持续加速手机银行迭代升级,为用户带来更加智能、便捷、友好的数字金融服务体验。

北京银行“京彩生活”手机银行从2011年起步至今,始终以“服务客户”为己任,以守护客户美好生活为初心,历经千余次迭代升级,打磨出全新7.0版本。

### 智享服务

#### 焕新视觉体验 让数字金融更加灵动

“京彩生活”7.0从用户视角出发,关注业务流程中每一个触点,实现UI和UE层面沉浸式旅程重塑,升级150余项业务功能,优化再造2000多个页面,通过用户旅程和业务旅程的数字化流程再造,让数字金融服务更有速度、更有温度。同时,新增2.5D图标、微动效和“小京”拟人化主题IP皮肤设计,让数字金融服务更加鲜活、立体。



### 智慧场景

#### 融合惠民服务生态 让数字金融更加便捷

“京彩生活”7.0持续推动金融力量与社会资源整合,从客户的需求出发,提供“金融+生活”一揽子综合服务方案。打造政务惠民、城市出行、工会服务、健康医疗、便民缴费、生活消费、数字人民币7大核心场景群,覆盖党建、教育、乡村振兴等42大类、百余项便民、惠民服务。同时,借助“京彩钱包”聚合支付平台,持续优化用卡环境建设,实现域外流量向域内APP引流。

### 智盈人生

#### 打造陪伴式服务 让数字金融更有温度

“京彩生活”7.0致力于链接用户每一个人生关键点,通过业务、技术、场景、服务的全面融合,形成支撑“儿童金融、财富金融、成长金融、养老金融”全生命周期零售金融护城河,打造“伴您一生的银行”。**儿童金融方面**,打造集小京卡、小京压岁宝、青少年财商教育等于一体的“京萤计划专区”。**成长金融方面**,推出“圆梦贷”“英才贷”等专属产品,并引入工商、税务、司法等数据,为客户

匹配不同额度与期限,满足客户消费、教育、装修、经营等各类用款需求。**财富金融方面**,打通“财富管理-资产管理-投资银行”价值循环链,以售前、售中、售后全旅程“财富陪伴”为目标,持续优化线上财富管理产品,实现从“优选产品”向“资产配置”进化。**养老金融方面**,以个人养老金业务为切入点,构建覆盖未老、即老、老年人群多层次保障需求的养老金融专区,满足多元化养老需求。

### 智远同行

#### 解决最后一公里需求 让数字金融更加亲和

以数字技术驱动全渠道经营,构建“APP+网点+远程”同源、同频、同服务的立体经营格局,全时全域守护用户金融需求。联动网点,以“全线上、线上+集中作业中心、线上+远程柜员、线上+网点”四种模式加速线下业务线上化进程,让数字金融服务更加高效,目前已逐步实现包括借记卡在线申卡/换卡、开立存款证明、公积金查询、亲子账户查询等10余项便民服务的线上化办理。联动远程银行,打造空中超渠道服务,“数字员工”全面应用TTS、ASR、NLP能力智能化服务占比超80%;企业微信、客户经理云工作室以“云”服务引领“轻经营”,让空中经营更加贴近用户生活。

### 智联平台

#### 打造一体化线上体系 让数字金融更有速度

以用户需求重新定义银行服务渠道,形成以APP为主阵地,以网上银行、小程序、公众号、H5轻银行、原子化服务、5G消息为有效补充的协同经营全渠道服务生态;构建多边开放发展能力,通过“京彩-网通”体系,整合全渠道底层用户视图,实现多渠道用户信息互联互通;打造小程序开放平台,将APP服务以标准化输出方式向第三方商户开放,实现场景快速接入;打造新媒体宣传矩阵,升级“1+4”流量增长魔方,实现用户与银行零距离。

### 智能体验

#### 构建全旅程客户服务闭环 让数字金融更能共情

“京彩生活”7.0通过搭建精准的体验指标体系,从行为层、情绪层、感知层实时洞察体验变化,实现体验量化管理;通过深入开展专家走查,从源头把好APP研发体验关,并通过APP建议反馈、应用市场评论、经营单位反馈群、智能客服、问卷调研、体验师、业务查询单等9大渠道全面倾听用户心声,通过焦点小组、深度访谈沉浸式洞察客户真实需求,推动NPS持续提升。

### 智安守护

#### 守住用户钱袋子 让数字金融更安全

“京彩生活”7.0在为广大用户带来极致体验的同时,时刻不忘守护用户金融安全的使命。本次版本同步升级了用户及交易认证方式,实现“密码+验证码+刷脸+指纹+云证书”多层次、组合式安全管理,能够自动为用户匹配最便捷安全的认证手段。同时,围绕“护盾”智能交易反欺诈平台,搭建“规则+模型”双决策智能风控体系、“人工+AI”智能外呼核查体系以及线上可信安全服务三大风控体系,全方位保障APP安全运营。

从“千人一策”到“一人一策”,APP服务能力与客户体验的不断升级,离不开“智策”零售数字化运营体系的全力支持。本次活动中,北京银行创新发布“智

策”零售数字化运营体系,形成了“数据驱动、策略引领、灵活触达、精准服务”的数字化运营新模式,加速运营工作从人工决策到数据决策再到自动化、智能决策的进程,实现了数据赋能的跨越式发展。据介绍,北京银行手机银行客户数已突破1400万户,月活跃客户超530万户,APP活跃度达到行业领先水平。

2023年是北京银行推出手机银行的第十二个年头,京彩十二载,蝶变向未来。北京银行将始终坚持与百姓对美好生活的向往同向而行,与数字经济时代潮流融合共生,锚定金融业数字化转型开拓新空间,在新起点新征程上再创辉煌、再谱新篇!