

# 智慧营业厅解决方案





**C** 目录  
ontent

**01** 公司介绍

**02** 目标理解

**03** 方案介绍



1

# 公司介绍

**公司简介：**1993年创立，国内领先的身份识别解决方案的提供商和服务商，正在实施“从行业深耕到行业贯通、从身份识别到智能认知”升级战略，继续在身份识别相关领域提供具备人工智能特征的行业解决方案一站式服务。

**子 公 司：**因诺微科技、神思旭辉、神思朗方、神思百应……

**员 工：**590名

**企业战略：**正在实施“从行业深耕到行业贯通、从身份识别到智能认知”升级战略，并在金融、医疗、政府等行业实现商业应用。



从行业深耕到行业贯通

从身份识别到智能认知

## 身份认证解决方案

- I. 线下：**柜口实名认证、金融无纸化、柜内清、柜外清、手持终端、闸机、指纹认证升级
- II. 线上：**在线式手持终端、泛行业身份认证中心 / 互联网身份认证系统

## 行业深耕解决方案

- I. 移动展业：**移动柜台、便携式发卡机
- II. 便捷支付：**聚合支付电子秤、嵌入式聚合支付模块、聚合支付系统
- III. 银医自助与诊间支付：**银医自助、诊间支付终端、
- IV. 计算机视觉：**移动警务、园区安防、人证同一、视频分析

## 人工智能解决方案

- I. 行业服务机器人：**银行服务机器人、导医服务机器人等
- II. 智能知识管理系统：**智能客服、智能柜员、智能助理
- III. 自助设备智能升级：**银医自助、其他厂商的自助设备智能化升级

# 战略合作



金融

公安

通信

医疗

社保

税务

餐饮

家政

零售

云服务



计算机视觉

语音识别

自然语言理解

知识库

大数据

服务机器人

互联网可信身份认证



# 主要客户



## 金融

中国银行 中国农业银行 中国工商银行 中国建设银行  
中国邮政储蓄银行 中信银行 交通银行 浙江农信

## 公安

山东省公安厅 河北省公安厅 山西省公安厅 新疆维吾尔自治区公安厅  
陕西省公安厅 云南省公安厅 北京市公安局 天津市公安局

## 医疗

山东省立医院 青岛大学附属医院 安徽省立医院 南昌大学第二附属医院  
山西医大附属第一医院 温州医科大学附属第一医院 山东大学第二医院

## 通信

中国移动 中国联通 中国电信

## 其他

山东省国税局 吉林省国税局 成都市国税局 郑州市国税局 乌鲁木齐市国税局  
沈阳铁路局 兰州铁路局 贵州省房管局 济南市房管局 济南市教育考试院  
江苏省教育考试院 浙江省教育考试院 山东省人力资源社会保障厅



## 客服网络

- ISO9001：2008质量保证体系
- 全国范围的客户服务网络建设
- 严格按照《客服中心运营与服务指南》要求
- 程序化、规范化地技术支持及售后服务

## 服务承诺

- 品质是金，服务至上、换位思考，合作共赢的经营理念
- 7\*24小时400服务热线
- 总部客服与地方客服两级联动服务体系



# 2

# 目标理解

# “互联网+政务” 政策背景

2016年3月5日 2016年政府工作报告

李克强总理：大力推行“互联网+政务服务”

2016年4月26日 国办转发发改委等10部门实施方案

《推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点的**实施方案**》

2016年9月14日 国务院常务会议

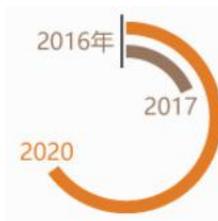
李克强总理：部署加快推进“互联网+政务服务”

2016年9月29日 国务院印发

《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的**指导意见**》

## 国务院定了时间表、划了硬杠杠

### 时间表



### 【2017年底前】

各省（区、市）人民政府、国务院有关部门建成**一体化网上政务服务平台**，全面公开政务服务事项，政务服务标准化、网络化水平显著提升。

### 【2020年底前】

实现互联网与政务服务深度融合，建成覆盖全国的整体联动、部门协同、省级统筹、一网办理的“**互联网+政务服务**”体系。

### 硬杠杠

- ◆ 凡是能通过网络共享复用的材料，不得要求企业和群众重复提交
- ◆ 凡是能通过网络核验的信息，不得要求其他单位重复提供
- ◆ 凡是能实现网上办理的事项，不得要求必须到现场办理

# “互联网+政务”政策背景

中华人民共和国中央人民政府  
www.gov.cn

国务院 总理 新闻 政策 互动 服务 数

首页 > 信息公开 > 国务院文件 > 综合政务 > 电子政务

索引号: 000014349/2018-00090 主题分类: 综合政务/电子政务  
发文机关: 国务院办公厅 成文日期: 2018年06月10日  
标题: 国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知  
发文字号: 国办发〔2018〕45号 发布日期: 2018年06月22日  
主 题 词:

国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知  
国办发〔2018〕45号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：  
《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》已经国务院同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

国务院办公厅  
2018年6月10日  
(此件公开发布)

进一步深化“互联网+政务服务”  
推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案

进一步深化“互联网+政务服务”，充分运用信息化手段解决企业和群众反映强烈的办事

## 工作目标

工作任务	指标名称	2018底	2019底
一网通办	省级政务服务事项网上可办率	80%	90%
	市县级政务服务事项可办率	50%	70%
只进一扇门	市县级政务服务事项进驻率	70%	应进必进
	政务服务事项实现“一窗”分类受理	50%	70%
最多跑一次	减少企业群众办事提供材料	30%	60%
	省市县“最多跑一次”高频事件个数	30	100

## ◆ 在客户体验、运营效率、个人技能依赖等方面面临挑战

### 1 业务网上可办率有待提升

受限于监管要求与信息化手段，业务网上可办率与国家政策要求有差距，仍有较大的提升空间。

### 2 办事环节繁琐，跑腿多，体验不佳

存在业务流程繁琐，企业群众跑腿多等现象，与构建方便快捷、公平普惠、优质高效的营业厅目标相比仍有较大差距。

### 3 承接能力有限，影响运营效率

高峰期间，营业厅咨询量大，营业厅承接能力有限，一方面对办公人员压力较大，另一方面客户可能无法快速、准确分流，影响营业厅运营效率，有人员积压风险。

### 4 自助化水平低或用户学习成本高

传统营业厅自助化水平较低，或者虽然具备自助渠道，但客户首次学习成本较高，客户体验不佳。若通过全人工指导自助设备使用，则人力成本高。

## 营业厅期待智慧化转型



## ◆ 以客户为中心，推动营业厅线上线下资源高效配置，实现智慧化转型

### 提升业务网上可办率，一网通办

拓展网上办事广度和深度，延长网上办事链条，**打造智能知识库**实现从网上咨询、网上申报到网上预审、网上办理、网上反馈“应上尽上、全程在线”。

### 打通线上线下，让企业和群众“最多跑一次”

通过**互联网身份认证**只跑一次采集身份信息，后续不必来营业厅就可以实现中低安全的网上业务办理。

### 提升承接能力，快速、准确分流

部署**服务机器人**，处理常见用户咨询，根据客户所要办理的业务指引客户前往区域（自助设备区、柜台区等具体位置）

支持人脸识别VIP，带领VIP进行引导参观、业务讲解等

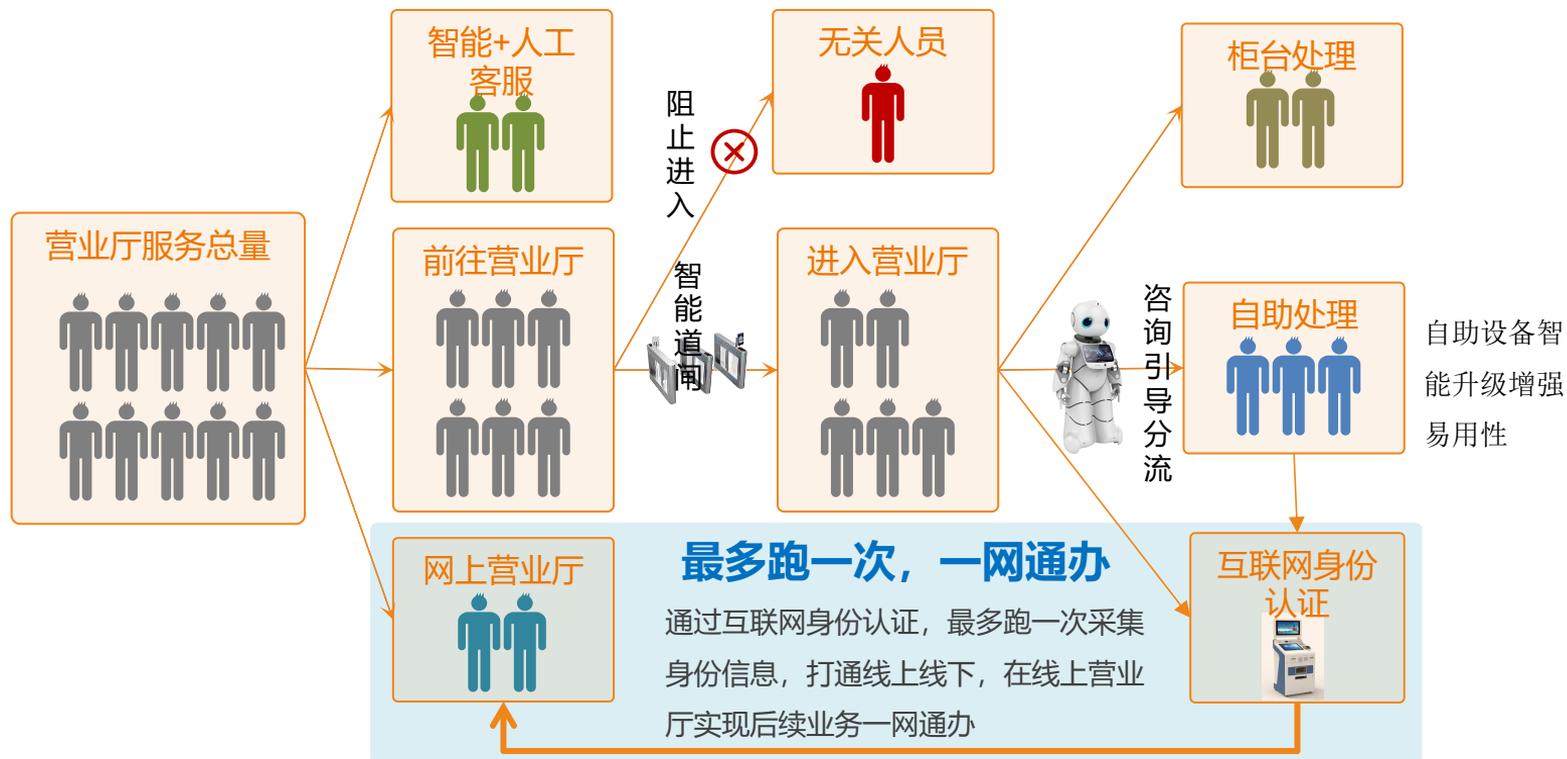
### 提升自助化水平，降低用户学习成本，提升用户满意度

梳理柜台业务流程，将可自助化的业务迁移至自助设备。**自助设备可增加智能升级服务**，通过智能语音指导等方式指导客户使用，降低学习成本，提升用户满意度

## ◆ 打通线上线下，基于价值链构建智慧体系



## ◆ 打通线上线下，基于价值链构建智慧体系



## 行业服务机器人

可充当咨询引导员，有效分流现场工作人员的工作压力，从容面对大量重复问题，提升服务质量，语音与语义的本地化部署，解决服务机器人行业应用中的数据安全等问题。

## 智能知识管理系统

通过信息采编建立完善的知识库，线下通过内部应用助力客户提供“一窗式受理、一站式服务”，线上对用户提供7\*24小时的机器人坐席值守服务，提升服务质量与效率,减轻人工坐席服务压力。

## 智能化自助设备

可以通过触控及语音的方式进行自助终端的操作，易学易用，有效提升自助渠道的运营效率和用户满意度。

## 互联网身份认证

为民众开通身份证网上应用，打通线上线下，实现基于网证的线上业务办理，做到“让数据多跑腿，让群众少跑路”，助力一网通办建设。



# 方案拓扑图



## ◆ 智能准入，优化营业厅环境

01

### 1: 1人证比对

- 智能准入以该模式为主，在闸机/门禁处，1: 1人证比对通过后，闸机/门禁打开，人员通过。

02

### 1: N人脸识别

- 主要面向参观领导、VIP客户、营业厅员工等，在闸机/门禁处，1: N人脸识别成功后，闸机/门禁打开，人员通过。

03

### 黑名单人员识别

- 针对黑名单人员，1: 1人证比对，提示无权限，拒绝进入。



## ◆ 智能准入，优化营业厅环境



## ◆ 通过排队机、填单机、机器人等智能化设备实现营业厅承接分流需求

客户到达营业厅



承接分流相关智慧元素



**咨询引导员**

人工咨询引导;



**机器人**

智能语音咨询;  
客户引导;



**排队填单机**

排队叫号;  
电子填单;



**智能导览**

区域指示;  
业务流程引导;

## ◆ 智能咨询，快速、准确分流



01

### 迎宾引导

承接分流客户，如指导客户该业务能否自助办理。结合人脸识别，可识别VIP，带领VIP参观讲解、办理业务。

02

### 业务咨询

多麦克阵列使得语音识别率更高、自定义语义库机器人对答如流，指导业务办理，缓解高峰期引导员工作。

03

### 室内导航

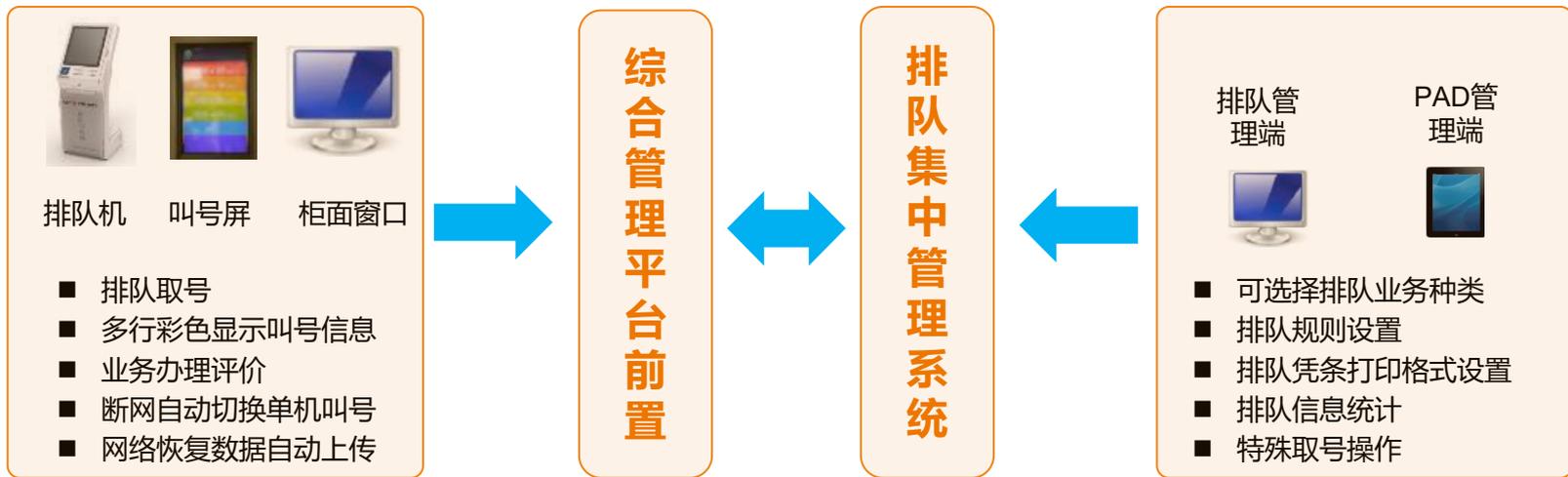
室内导航，雷达扫描地图保存地图信息，通过设置位置点到定点导航；配合机器人避障设备，可做到主动规划路径。

04

### 互动体验

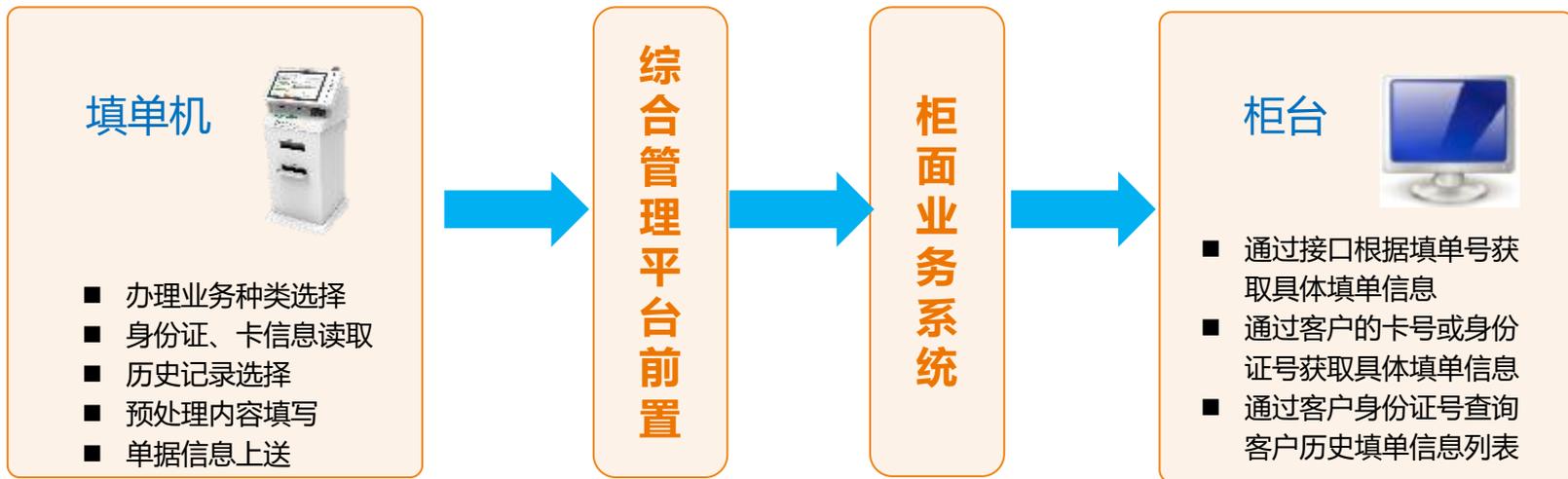
提供互动体验等服务，让客户在交互时实现体验营销或推广宣传的效果。

## ◆ 自助排队系统



业务种类、排队规则、凭条格式的自定义配置，满足各类网点业务场景的服务需求  
大堂PAD实时显示营业厅排队信息，包括排队业务种类及排队人数；  
网点等候人数超量告警信息显示，方便大堂经理及时调控  
丰富多彩的叫号信息显示形式，吸引客户注意力，提升客户服务体验

## ◆ 填单系统



独创历史信息选择功能，记录客户历史数据，方便客户业务办理  
全面的业务种类设置，满足客户的业务办理需求  
定制化的数据交互接口，确保单据信息的准确传递  
强大的二次开发支撑，提供线上线下的业务预处理功能

## ◆ 智能导览系统

- **3D路线指引**：客户在智能导览上选择所要办理的【业务】，智能导览展示前往该区域的路线。
- **业务办理说明**：客户在智能导览上选择所要办理的【业务】，智能导览展示办理该项业务的流程及需要客户准备的材料。
- **附近营业厅协同**：客户因某些原因需要前往附近营业厅办理业务，在智能导览上点击【附近营业厅】，呈现附近营业厅的列表、距离、排队状况，客户根据列表提示选择前往某一营业厅办理业务。



## ◆ e政务终端助力业务分流，实现降本增效



01

### 统一身份认证

统一的身份认证平台（公安部网络可信身份认证平台）、并可进行指纹采集、人像信息采集和双目活体检测；

02

### 硬件高度集成

具备可信身份认证阅读器、人脸摄像头、电子签章及数字证书、银联pos 模块、移动支付模块、IC卡读卡器、居住证擦写机、高拍仪、激光打印机、广告屏等

03

### 证件照自动检测

针对身份证照片、驾驶证照片、居住证照片、护照照片、自动检测处理；

04

### 信息安全保障

网络固定 IP、绑定 MAC 地址、国家安全三级等保、VPN接入

## ◆ AI赋能自助终端，提升易用性及客户体验

### 单触控交互



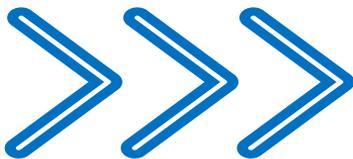
冷冰冰

硬朗

门槛高

效率中等

自助设备智能升级



### 触控+语音交互



有温度

体贴

门槛低

效率高

## ◆ AI赋能自助终端，提升易用性及客户体验



### 主动交流

客户到达自助终端前，主动与客户问好交流

### 远场语音采集

采用高精度阵列麦克风实现远场语音采集

### 智能语音识别

通过AI平台实现客户语音识别，语义理解

### 关键字激活受理流程

通过关键字处理，自动介绍业务或进入业务受理流程

## ◆ AI赋能自助终端，提升易用性及客户体验

**升级功能**  
语音交互  
语义理解  
操作指导  
问题解答  
业务推荐



### ASR语音识别引擎

70分贝环境

准确率>90%

60路在线并发

在线离线支持

私有化部署



### 知识管理与采编平台

知识  
管理

语义  
理解

人像  
库

配置  
管理

## ◆ 营业厅业务办理情况数据可视化

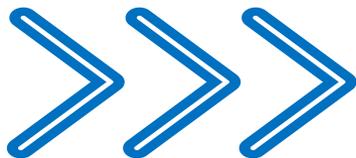


## ◆ 只跑一次，通过互联网身份认证获取网证

### 身份证



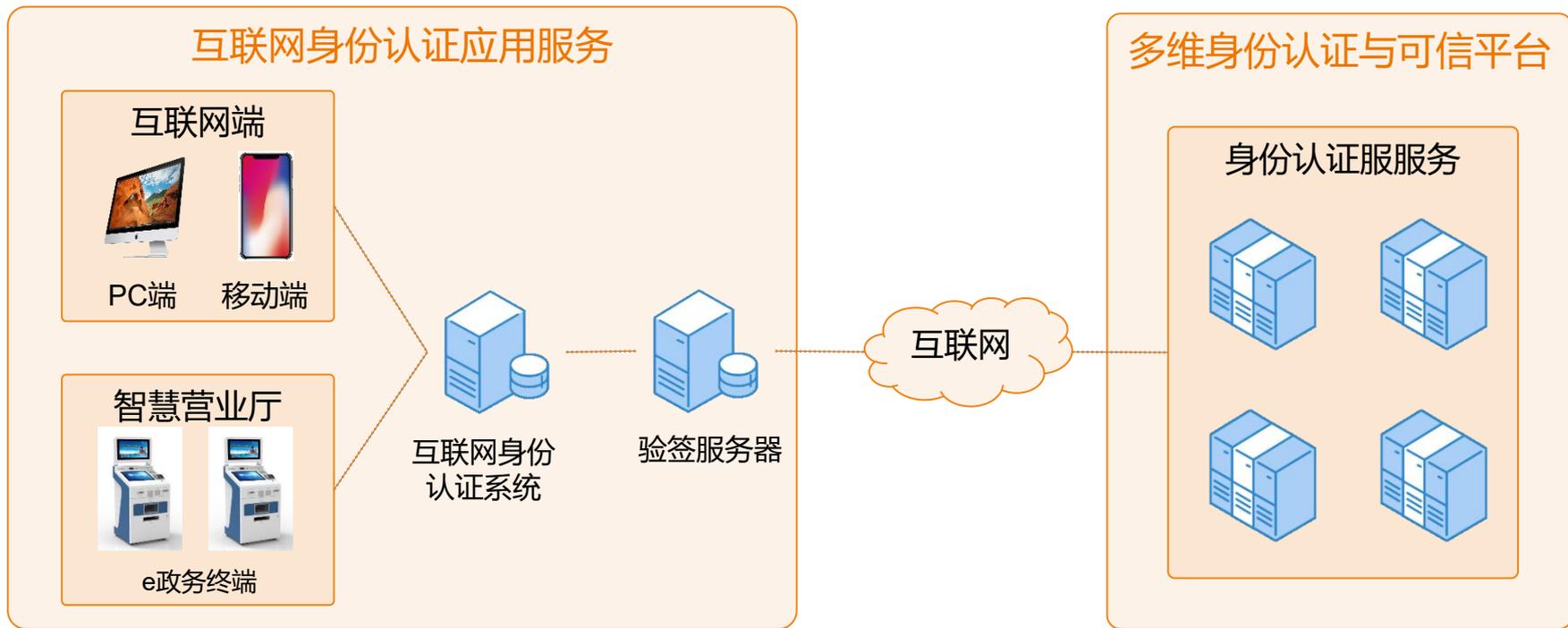
### 营业厅互联网身份认证



### 网证 (效力被公安机关认同)



## ◆ 互联网身份认证应用服务一览



## ◆ 拓展网上办事广度和深度，实现一网通办

案例：某家政协会通过**互联网认证（高级）**认证服务人员，用户可以通过APP扫描服务人员二维码获知**服务人员的身份、不良信息、金融贷款**等情况，建立消费者、服务人员、家政企业三方之间完善的诚信档案，达到信息对称、透明，解决用户与服务人之间可信度低、冲突多发的问题。



线下申请网证



信息填写



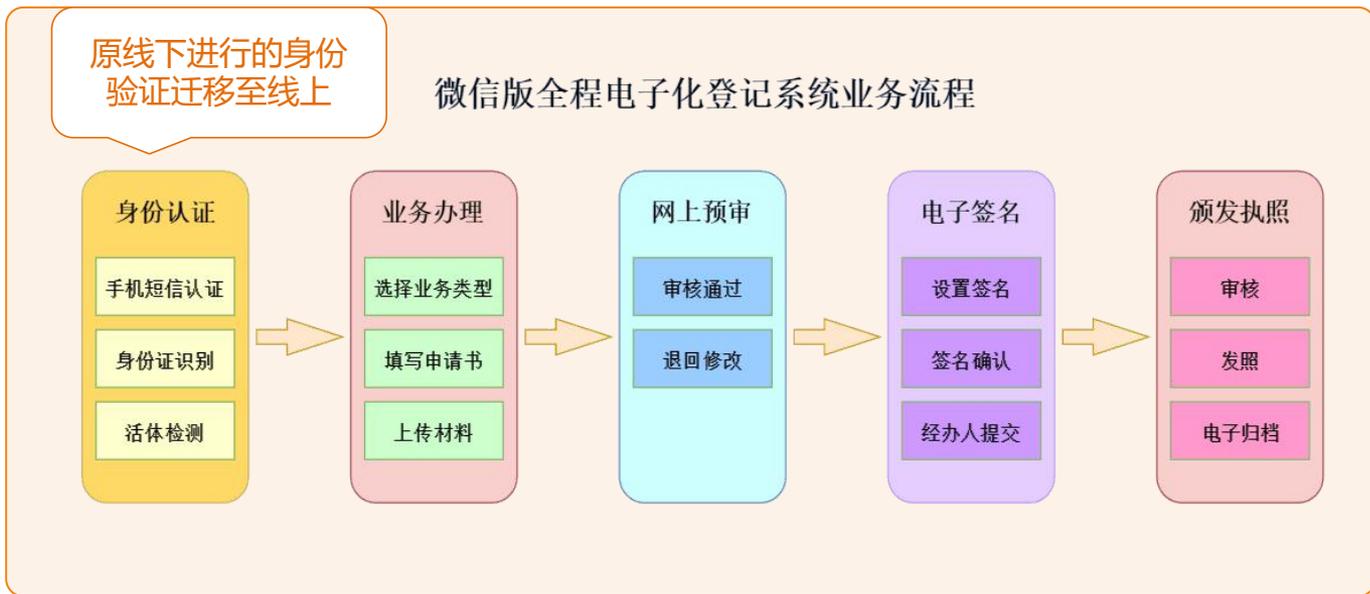
活体检测



注册成功

## ◆ 拓展网上办事广度和深度，实现一网通办

案例：某工商线下身份认证切换成同安全等级的**互联网身份认证（中级）**，其他环节不涉及需要现场审核、介质传递等环节，**整个流程迁移到线上办理**。



## ◆ 智能知识管理打通线上线下，提供多场景服务

### 线上场景

微信自动客服

网页客服

QQ、APP客服等

### 线下场景

#### 对外场景

自助终端

机器人

#### 对内场景

工作人员查询

培训和考试

## 智能知识管理平台

缴费  
相关

流程  
相关

售后  
相关

产品  
相关

相关  
知识

导航  
相关

.....

## ◆ 智能知识管理打通线上线下，提供多场景服务

### 知识采编

常用 服务用语规范 FAQ

搜索

全部

- FAQ
- 非典型知识
- 操作手册
- 产品说明书
- 常见问题
- 程序自助下载
- 单片机程序烧写方法
- 服务用语规范
- 个人信息
- 寒随库
- 解决方案
- 培训视频
- 维修-故障分析及处理
- 维修进度查询-模板样例2
- 维修通用模板
- 维修网点
- 行业应用
- 终端产品型号、版号对照表
- 周例会
- 自助下载

### 内部应用-热度

今日最热 本周最热 本月最热

- 银行客户身份认证系统软件安装说明
- 维修记录查询180703002
- 100W维修收费标准及配件更换价格
- S19银行客户身份认证系统软件与认证终端安装调试流程
- 无法返回联网核查的结果

最近更新

- 维修记录查询180713033
- 维修记录查询180713032
- 维修记录查询180713021
- 维修记录查询180713023
- 维修记录查询180713020
- 维修记录查询180713022

### 主树图 内部应用-树图

服务用语规范

- 寒随库
- FAQ
- 产品说明书
- 个人信息
- 周例会
- 终端产品型号、版号对照表
- 常见问题
- 维修网点
- 解决方案
- 服务用语规范
- 行业应用
- 维修进度查询
- 步骤型知识
- 操作手册
- 程序自助下载
- 培训视频
- 维修-故障分析及处理
- 维修通用模板
- 维修进度查询-模板样例2
- 单片机程序烧写方法

### 内部应用-搜索

程序自... 维修进... 行业应用

排序： 点击量 时间

移动展业解决方案 <span>【解决方案】</span>	2018-04-11 08:03:54
移动展业20170724.pdf ...	
移动展业——客服人员须知 <span>【常见问题】</span>	2018-06-28 17:07:55

## ◆ 智能客服，提升客服效率，不间断标准化服务



### 降低成本，提升效率

智能回复，快速精准，节省客服坐席，减少培训成本；智能客服减少客服质检，提升效率，降低人力成本。

### 服务标准化保障客服质量

智能客服为重点和热点问题提供快速统一答复，确保服务标准化；全量客服质检，评价标准客观统一，保障客服质量。

### 全天候在线，不间断服务

7\*24小时全天候在线智能客服，系统稳定性高，可同时接入大量客户，无需排队等候。

## ◆ 济南12345智能知识查询系统案例



- 为济南12345提供知识采编平台和内部应用平台，其知识库将为后续的900多个坐席提供支持服务
- 2016年12月，由热线牵头起草的《政府热线服务规范》国家标准通过国标委审批正式面向全国发布，济南12345热线正式上升为国家标准，这也是我国首个政府热线服务国家标准。
- 《济南市12345市民服务热线条例》被列入济南市人大2018年立法计划的审议类项目，已经成为全国第一部关于市民服务热线的立法，并于2018年9月1日正式实施。
- 智能知识库平台，为12345热线的复杂客服问询系统提供强大后台支撑；

# 谢 谢



股票代码：300479

## 神思电子技术股份有限公司

 济南高新区舜华西路699号

 0531-86516388      400-6869-365

 [csc@sdses.com](mailto:csc@sdses.com)

 [www.sdses.com](http://www.sdses.com)