

5G News Helps Banks Realize Bank 4.0 Digital Transformation

Honggang Li¹ Zong Wang²

1. Whale Cloud Computing Technology Co., Ltd., Nanjing, Jiangsu, 210012, China
2. Wuxi Silver Jinke Information Technology Co., Ltd., Wuxi, Jiangsu, 214002, China

Abstract

For Bank 4.0 vision, return to the first principle, Bank 4.0 can provide customers, combined with 5G message features, give a 5G message as customer contact channel to help bank Bank 4.0 digital transformation; it is applied in the 5G message application of Wuxi Rural Commercial Bank of China to verify the commercial and social value.

Keywords

Bank 4.0; 5G message; value channel; aging suitable; digital transformation

5G 消息助力银行实现 Bank 4.0 数字化转型

李红纲¹ 王宗²

1. 浩鲸云计算科技股份有限公司, 中国·江苏·南京 210012
2. 无锡锡银金科信息技术有限责任公司, 中国·江苏·无锡 214002

摘要

针对Bank 4.0愿景, 回归第一性原理, 提出了Bank 4.0能够为客户提供的服务; 结合5G消息特性, 给出了一种5G消息作为客户接触渠道助力银行实现Bank 4.0数字化转型的方式; 并在中国无锡农村商业银行5G消息应用上进行了实践, 对商业和社会价值进行了验证。

关键词

Bank 4.0; 5G消息; 价值通道; 适老化; 数字化转型

1 引言

过去几年, 银行业所处的市场环境、竞争对手、产品和服务模式都在发生深刻的变化, 为了应对这些新的挑战, 布莱特·金(Brett King)在其《Bank 4.0》中提出“金融业务无处不在, 但绝不在银行”^[1], 希望业界回归「第一性原理」, 对银行本质进行重新审视, 并提出了Bank 4.0的愿景: “整个网络就在我们身边, 它让我们身临其境, 它无处不在, 并且了解我们所有的境况和背景。它将是个性的、主动的、预测性的、具备认知能力和了解具体情境的。我们只是过着自己的生活, 嵌入式财务顾问和银行业的一些核心功能成为我们数字生活的延伸, 成为了一个顺畅而自然的流程。”

因此, 站在客户的视角, Bank 4.0 需要提供:

- ①更加透明的银行产品服务;
- ②全方位了解自身财务状况;
- ③个性化的财富管理建议;
- ③随时随地享受银行服务。

【作者简介】李红纲(1977-), 男, 中国浙江义乌人, 硕士, 从事电信运营商IT研究。

5G 消息基于 GSM4 标准^[1], 一方面在消息内容上支持多媒体格式, 另一方面引入新的人机交互方式, 构建了统一可信的信息服务入口。5G 消息的特性顺应了银行业数字技术创新趋势, 匹配 Bank 4.0 时代“植入式”银行服务理念, 论文就 5G 消息助力银行业深入推进金融服务供给侧改革, 助力实现 Bank 4.0 进行了一些探讨, 并给出在中国无锡农村商业银行的实践以及带来的商业和社会价值。

2 当 5G 消息遇见 Bank 4.0

在 Bank 4.0 数字化转型中, 金融服务通过人工智能、区块链、云计算及大数据等相关技术, 对金融产品、数据、能力进行汇聚, 这些汇聚后的能力, 能够通过 H5、深度链接等表现方式承载于 5G 消息之上。当银行遇见 5G 消息, 利用 5G 消息的特性, 能够为客户提供个性化的、主动的、预测性的、具备认知能力和基于场景的金融服务。5G 消息的下列特性, 能够助力银行实现 Bank 4.0 数字化转型^[2]。

2.1 免安装、认证

5G 消息作为手机原生应用, 以手机号作为唯一凭证, 无需安装, 入网即认证且提供消息即服务, 帮助客户随时

随时随地享受银行服务^[3]。

2.2 富媒体性

5G消息融合了图片、视频、音频、深度链接等多种展现方式，打破传统短信宣传痛点，为客户提供更加透明的银行产品服务。

2.3 跨平台

5G消息的融合能力，可与第三方OTT平台、业务平台等进行对接集成，通过5G消息打通行业业务链，全方位了解自身财务状况。

2.4 交互性

5G消息通过Chatbot交互有效降低使用门槛，结合后端大数据，对个性化的财富管理提供建议（见图1）^[4]。

3 5G消息 Bank 4.0 实践

在无锡农村商业银行5G消息应用中，提供了消息管理、消息能力以及Bank4.0场景功能。

3.1 消息管理

制作包括音视频、图片等素材、H5制作以及链接管理，组成富媒体消息体，设计人机交互场景；审核包括AI和人工审核；发送策略主要制定消息发送时间、目标以及位置等策略；触达和分析统计客户点击的点击率、阅读率、转发率等信息，优化场景及个性化体验^[5]。

3.2 消息能力

具备融合能力，引入A.人工智能（AI），B.区块链（Blockchain），C.云技术（Cloud），D.大数据（big Data）等能力，并进行封装成消息能力，打通整个行业业务链。

3.3 Bank 4.0 场景

基于5G消息标准组件和扩展封装的能力组件，按照业务逻辑制作客户交互场景，为客户提供基于场景化的消息即服务，助力客户随时随地享受银行服务（见图2）。

无锡农村商业银行Bank 4.0场景由下列三大块业务板块组成。

3.3.1 微金融

以场景化的方式为客户提供5G消息银行注册、余额查询、信用卡还款和个人理财服务。

在5G消息银行注册中，对接了公安部生物识别系统，保证人证合一，并结合5G消息安全机制，做到了双重安全，确保用户手机银行注册动作的安全和合规。在余额查询中，用户有几个储蓄卡，5G消息就动态生成几张卡，并根据余额情况进行理财产品智能推荐。在个人理财服务中，支持风险评估，确保个人风险承受能力。

3.3.2 乐生活

以场景化的方式为客户提供生活缴费、养老金预约取



图1 当5G消息遇见Bank 4.0



图2 无锡农村商业银行5G消息应用

款、社保查询以及热门活动等服务。通过生活缴费、养老金预约取款、社保查询等场景，5G消息助力金融行业履行社会责任。

并通过养老金取款预约，整合线上线下服务。热门活动通过对客户的分析，通过标签智能路由，展示千人千面。

3.3.3 享服务

在享服务场景中，通过自动化的 Chatbot 交互，能够为客户的挂失提供更加全面的服务指引，通过傻瓜式的步骤指引，让用户一步步完成相关操作，并直接推送相应的挂失表单供客户填写，避免了 APP 复杂操作，降低了操作难度。

4 5G 消息 Bank 4.0 价值

4.1 商业价值

4.1.1 从数据到个性化服务

在金融行业中，通过结合行方、运营商以及互联网的大数据，可以依据客户的消费特征、兴趣爱好、社交需求等实现数据底座。

而 5G 消息支持标签路由，导入行方标签库，支持千人千面，体现了消息通道对个性化服务的就绪。

4.1.2 线上线下融合

金融机构的实体网点的存在让客户更为信赖银行，5G 消息应用如养老金支取预约，能够提升线上客户的活跃度，促进线上线下业务融合。

4.1.3 5G 消息价值通道

无锡农商行作为无锡市民卡唯一金融合作伙伴，具有大量特定的目标对象、特定的场景触达的价值通道。5G 消

息具备多个卡片槽，能够结合场景“价值通道”，进行卡片拼接，实现流量“变现”，打造新的商业模式。

例如，线下营业厅的活动，可以通过养老金预约支取这样的特定场景触达客户，而这个场景对于营业厅附近的面馆来说就是价值通道，而这个被拼接的卡片，也为无锡农商行提供了一种流量变现的渠道。

4.2 社会价值

通过 5G 消息银行的方式，方便群众进行生活缴费、社保查询，提升了人民群众的获得感，履行了社会责任。通过养老金预约服务，为长者减少排队时间，履行了适老化职责。

5 结语

论文讨论了利用 5G 消息特性助力银行实现 Bank 4.0 数字化转型在无锡农村商业银行的实践，并获得了工信部举办的第四届“绽放杯”5G 应用大赛 5G 消息专题赛优秀创新奖。

参考文献

- [1] Brett King. Bank 4.0[M]. John Wiley & Sons Ltd,2018.
- [2] Gsma Prd Rcc. 71 RCS Universal Profile Service Definition Document[EB/OL].<https://www.gsma.com/futurenetworks/wp-content/uploads/2019/10/RCC.71-v2.4.pdf>,2019-10-16.
- [3] 中国电信,中国移动,中国联通.5G消息白皮书[EB/OL].<https://www.kuleiman.com/news/5600.html>,2020-12-10.
- [4] 中国联通.中国联通MaaP平台管理模块技术规范v1.0(2020)[Z].北京:中国联通,2020:14-15.
- [5] GSMA. How RCS is Redefining Business Communications[EB/OL].https://www.gsma.com/futurenetworks/wp-content/uploads/2020/03/RCS-Whitepaper-Infobip_Feb20.pdf,2020-05-05.