

众银行试水微信平台 银行业迈入微信时代

■ 特约记者 林华 报道

继今年 3 月末正式推出信用卡微信客服后,7 月 1 日,招商银行再度宣布升级了微信平台,推出了全新概念的首家微信银行,开银行业先例。

招商银行推出微信银行,这一创新举动不仅给客户带来了便捷服务,同时也为银行节省了费用开支,提高了经济效益。

分析人士表示,和手机银行一样,微信银行要受到客户欢迎,信息安全有待完善。如客户信息造假如何去验证、客户私密信息如何保护等问题。

有关专家表示,安全问题关乎微信银行的长远发展,必须优先考虑。应探索建立微信银行风险防范和安全管理机制措施,不同的商业模式、技术标准以及相关应用都应遵循高等级的安全标准。

同时,个人要注意保护好自己的移动设备,可以通过设置屏幕密码保护、安装手机加密软件、及时清除已阅读过的敏感信息等。

众银行试水微信银行

继今年 3 月末正式推出信用卡微信客服后,7 月 1 日,招商银行再度宣布升级了微信平台,推出了全新概念的首家微信银行,开银行业先例。

今年 3 月末,招商银行正式推出信用卡微信客服。由于微信客服和 QQ 客服模式颠覆现有电话客服为主的服务模式,因此招商银行此举被业界视为移动互联时代探路客户服务的一个里程碑事件。

据称,只要将信用卡与招商银行的微信客户端捆绑,就能通过信用卡微客服完成额度查询、账单明细、手机还款等业务,这实在太方便了。到目前为止已经有超过 100 万客户绑定了招商银行信用卡的微信客服平台。就在信用卡微信客服推出仅仅不到三个月后,招商银行 7 月 1 日再度宣布升级了微信平台,推出了全新概念的首家微信银行。此次推出的微信银行服务范围从单一信用卡服务拓展为集借记卡、信用卡业务为一体的全客群综合服务平台。

不仅可以实现借记卡账户查询、转账汇款、信用卡账单查询、信用卡还款、积分查询等卡类业务,还可以实现招行网点查询、贷款申请、办卡申请、手机充值、生活缴费、预约办理专业版和跨行资金归集等多种便捷服务。

除上述服务外,微信银行还提供了网点地图和排队人数查询的功能。客户在微信上点击“网点查询和服务预约”的菜单并登录后,将可以看到附近有哪些招行网点和这些网点目前的排队情况,方便客户选择排队最少的网点办理业务。

分析人士表示,在以移动互联技术为核心的新技术浪潮迅猛发展的背景下,国内商业银行的 IT 技术正在发生跳跃式的改变。继微信银行之后,预计下一步各家银行将跟进加码“微服务”,这意味着银行客服体系迈入“微”时代。

在招商银行不断加大加码“微服务”的情况

下,众多金融机构也推出“五花八门”的微信服务。例如,建行电子银行会播报该行最新的理财信息。

中国工商银行福建省分行也在日前推出“工行福建分行营业部电子银行”官方微信公众平台。当用户向该微信账号发送信息时,它会向用户发出问候或者指导用户进行业务操作。设置关键词回复,则会根据用户输入的文字中包含的关键词,如“电子银行”、“U 盾”、“安全”等,自动回复相应的产品说明或安全知识。

据透露,平安银行信用卡的微信客户端每隔几日就会推送该行信用卡刷卡的优惠活动信息;中信银行信用卡客户端提供涵盖信用卡申请、查询账单等服务。

据称,不少股份制银行对微信客服业务都表现出较大的兴趣。部分银行正在考虑筹划微信银行概念,即除了微信还款等常规的客服业务外,还将引入资金融通等方面的金融业务。

近期某股份制银行在微信平台上推出了“信用卡中心”微信公众号,客户只需通过微信添加该行的微信公共号,就能完成信用卡部分业务的办理。

而持卡人通过弹出页面提交证件号和查询密码绑定自己的微信号和信用卡,而通过该微信账号就可实现办理信用卡申请、账单查询、个人资料修改等众多业务。

据介绍,银行推出了具备基础问答功能的微信客服,用户能够在微信上与该行的机器人客服进行问答,解决自己一些基本的疑问。用户还可通过微信接收在该行信用卡上产生的所有交易信息。

值得一提的是,一些第三方机构还推出了微信信用卡还款业务,持卡人足不出户通过微信就可实现信用卡还款。

日前,某第三方支付机构则推出了一款信用卡助手,其具备微信还款和微博还款功能,用户在微信中添加该信用卡助手后,待第三方支付机构用电话安全核实后,即可给信用卡还款。

据了解,该账号目前支持所有银行的信用卡还款、借记卡方面则对包括工行、建行、招行、中信等在内的大部分银行提供服务。同时,该业务可支持跨行还款,还可手续费全免。

微信银行是发展趋势

3 月份,各家银行才推出微信客服业务,经过几个月初步试水,部分银行率先在微信领域升级加码。从过去的单一信用卡服务,变身为借记卡、信用卡双线业务服务平台。

登录招商银行的微信银行,可咨询办理业务范围很广。不仅可完成借记卡公积金账户查询、借记卡余额查询、信用卡账单查询、积分查询等卡类业务,同时,还可完成转账汇款、手机充值、生活缴费、第三方存款预约专业版、贷款申请等便捷业务。

微信时代早就来了——去年 3 月微信用户超过 1 亿,今年 1 月已经超过 3 亿。微信银行为商业银行带来的微信平台的庞大客户资源、优越的交互体验,但只需要付出低廉的运行成本。



2013 年一季度中,微信月活跃用户达到 1.94 亿个,其中 25 岁到 50 岁的用户超过 50%。无疑,微信活跃用户群是银行储蓄、理财、信用卡、电子银行和个贷等众多业务的目标客户群体。

不同于手机银行需要安装和登录应用,利用聊天的方式就可以影响数以亿计的潜在客户,将为银行节省很大的营销成本。

同时,微信的社交功能将使这种影响更加的“变本加厉”,见证了微博的庞大能量,谁也不会小觑微信朋友圈的影响力。

相对于传统电话银行和手机银行的移动终端交互体验,微信银行的交互手段更为丰富,图片发送、二维图形和地图定位功能都可以在客户服务和业务办理不同场景中发挥不同的作用。

以办理个贷业务为例,如果按照传统模式办理的话,客户需要申请贷款,需拿着资信证明“跑银行,递材料”和客户经理反复交涉,材料不齐的话又会往返周折。在微信银行中,客户可以使用拍照上传的功能直接交给银行后台人员审核,即节省了时间,又降低了双方成本。保险行业已经率先实践了这种做法:太平洋车险发起“拍行驶证报价”活动;平安车险推出“简易事故微信报险”业务,都很好的印证了微信图片上传功能和金融业务的完美结合。

如果银行配有远程银行渠道,甚至可以更进一步,直接省去亲访面签的环节,利用微信实时视频的功能,让远程银行坐席对客户进行视频审核,既能够提高效率,又能够控制风险。

通过二维码形式录入转账信息,办理交易结算业务;通过地图定位,语音识别功能为客户提供在线咨询服服务,上述简化客户操作的手段其实商业银行已经开始在手机银行、电话银行和在线客服渠道应用,在微信平台中,这些功能将得到充分的整合和推广。

招商银行信用卡中心总经理刘加隆表示,互联网对传统金融的影响已经愈加明显,并且在无声无息中改变了我们的生活。招商银行微信公众平台,就是在发挥低成本推广、低运营成本、跨平台开发等优势的同时,将客户经常需要使用的功能迁移到微信上,让金融服务更为便捷、快速。

首先,微信银行会降低银行和客户双方通讯成本。客户语音形式的信息单发流量仅

为 3.6K 至 4.8K,折合 10M 流量包收费不到 0.1 分钱。银行通过文字形式发送的信息较短信发送的成本也将大大压缩。据招商银行估算,若微信完全取代其短信信息,招行每年将节省短信费用 22 亿元。

其次,银行对于微信银行渠道的客户服务运营可以完全复用客服中心的运营体系。微信交互的模式完全类同银行在线客服的交互模式,大多数银行都提供在线客服的功能,在此基础上运行微信银行客户服务将会得心应手。

某股份制银行电子银行部人士表示,微信银行丰富了银行与客户沟通的渠道,现在银行都在做智能多渠道服务,招行率先推出微信银行,其他银行肯定会跟进。

复旦大学经济学院教授孙立坚表示,互联网对传统金融的影响已经愈加明显,未来各家银行势必加快跟进步伐,在这个过程中,各家银行不能继续将微服务停留在基本的营销阶段,更为重要的是要不断向服务以及业务流程延伸,给客户带来快捷、方便的用户体验。

微信银行安全性瓶颈

与手机银行和网上银行不同,微信银行操作起来确实更方便。但是,使用微信银行安全有保障吗?这是目前不少客户最为疑虑的。

业内人士表示,尽管微信银行已经出现,但大部分银行在微信上开通的所谓微信银行,其实还属于微信客服的范畴,之所以这样,很有可能与微信银行尚不成熟有关。

事实上,在看到微信银行光明的前景时,还需看到微信银行模式需要解决操作安全性、系统安全性和监管真空等等实际的问题。

一位股份制银行负责人坦言,微信服务等新兴媒体方式更贴近市场,符合商业银行以客户为中心的经营原则,是与客户进行互动的一种有效方式,但微信金融服务面临着安全等方面的挑战。

不少银行人士对微信智能客服平台仍持观望态度。微信银行初期用户不多,内容更多集中于服务性质,向客户提供最新产品信息,所以风险应该不大。但微信银行达到一定用户量肯定会有风险漏洞,其安全性更有待考量。

分析人士表示,和手机银行一样,微信银行要受到客户欢迎,首先要解决的问题是保障客户个人信息安全。如客户信息造假如何去验证、客户私密信息如何保护等问题。这是微信等软件厂商亟需克服的问题。

有关专家表示,微信客服代替短信服务,需要把一些客户经常用到电话服务的常见问题,比如查询账单、查询还款金额等,移植到微信客服平台。因为银行业涉及海量敏感数据,其信息安全与人们的切身利益和财产安全息息相关。因此,如何保护用户信息成为最大课题。

招商银行有关人士透露,客户其实不用过于担心安全性问题,因为客户的所有信息都保存在银行内部,不会给微信开放端口,其保密原理其实与 UKEY (一种通过 USB 直接与计算机相连、具有密码验证功能、可靠高速的小型存储设备)类似。

譬如,客户通过微信银行查询账户余额,银行会把余额信息加密通过微信呈现在用户的手机上,而手机上的其他软件并不能看到。

虽然该技术可以降低信息泄露发生的可能,但客户并不能就此掉以轻心,利用微信平台进行的犯罪活动防不胜防,在任何时候都要做好充分的防护准备。微信诈骗时有发生,尤其在微信被利用到银行相关业务中,其自身承载的压力将会非常大。

近日有北京市民反映,由于微信头像和昵称可以随意更换,存在一定身份认证漏洞,容易被不法分子盗用好友头像和昵称冒充身份。

对于微信银行的安全问题,有关专家建议,微信银行服务提供方应从账户、安全模块的应用管理、通信网络的使用、备付金存管、商户和用户拓展、产品创新、风险防控的机制等方面进行有效的合作,合理共享资源,形成专业分工、优势互补的科学产业发展模式,促进行业的合作共赢。

同时,建议监管部门尽快制定并出台微银行业务和技术标准,引导市场参与主体规范业务,统一标准;推动建立高层级的可信服务管理平台,营造开放的市场环境,增加参与者的积极性,为应用发行方提供统一、透明的应用发行平台,制定各种技术实现方式的标准。

安全问题关乎微信银行发展长远,必须优先考虑。应探索建立微信银行风险防范和安全管理机制措施,不同的商业模式、技术标准以及相关应用都应遵循高等级的安全标准。

在监管部门的指导下,积极探索出一套有效的、符合中国特点的微信银行安全解决方案,保障用户的个人信息和资金的安全。

另外,法律部门要加强对微信犯罪的打击力度及出台相关信息保护规定;再有就是个人要注意保护好自己的移动设备,可以通过设置屏幕密码保护、安装手机加密软件、及时清除已阅读过的敏感信息等。

一家推出微信金融服务的第三方支付机构表示,如果确认开通了微信银行,千万不要把手机随意借给别人使用,通过微信银行在办理相关业务后,一定记得要退出微信银行。

游戏业火爆发展 新工种夺人眼球

■ 吴倩 报道

游戏产业的大发展不但给众多玩家带来了更多的生活乐趣,更是诞生了一条完整的产业链。这条产业链上的工作者与日俱增,而且仍然存在大量的人才缺口。2010 年的一项数据显示,中国网游行业从业者已经超过 200 万人。相对中国数以亿计的玩家群体来说,这个数字远远不够。

网游业的火爆带来的是人才市场的流动性加大,很多相关工种突然间得到了极大的扩展,积极投入新行业的壮大之中。从十年前不入流的游戏从业者,到今天的高年终奖行业,中国游戏业为众多有志青年们提供了发展的空间。

GM 之路

GM,一个专属于网络游戏的职业,从《传奇》、《魔力宝贝》时代权利的象征,到《魔兽世界》时代的隐居幕后。这是一个全新的服务行业。

GM 就是 GAME MASTER 的简称,也就是游戏管理员,是指游戏公司为了保证游戏品质,让玩家享受、投入在线游戏,彻底地了解游戏的所有状况,使玩家可以得到更好的服务而雇佣的在线游戏管理者。

GM 扮演的角色是:问题解决人员,虚拟世界警察、为玩家服务的人。

可以在游戏中为所欲为。他们有着严格的职业准则,归纳起来大体上是 7 点:

24 小时在线客服问题。回答线上玩家的问题,帮助玩家正常且顺利地进行游戏;

通过游戏管理,维护游戏世界的法律(玩家守则),维护玩家的合法权利,让玩家愉快地享受游戏;

监督线上游戏秩序,记录违规行为,对线上玩家的行为进行正确引导。如果玩家在游戏中的行为违反《玩家守则》的相关规定,GM 在查实后将对违规账号进行相应的处理;

找出游戏内的特殊问题以及游戏中出现的 BUG 和不足,记录玩家反馈,及时提交给相关部门以寻求解决之道;

监测服务器状况,及时将服务器异常状况汇报相关部门进行处理并填写记录;为保证在线游戏顺利进行而开展的其它工作;

协助其他部门做好线上活动的执行、监督和维护工作。

除此之外,他们也有严格的工作权限和工作内容的限制。因此,GM 在游戏中的职责不是“参与者”而是“平衡者”。也就是说,他们是无法享受游戏带给你的那种乐趣,因为只要你在线,他们就要工作。

插画师的新生

插画师是一个较为传统的职业,在中国

插画行业刚刚走向市场化的时候,游戏给了这个传统领域一个加速新生的机会。

插画师其实是个比较笼统的说法,其中针对传统出版行业的插图作者、儿童插画作者、漫画作者;还有针对广告行业的写实插画家;再就是卡通吉祥物设计师等等。游戏和影视插画设计师的需求量更是巨大。和影视行业类似,每一部游戏作品也会有大量的分镜绘制、场景设计工作,这些无疑造就了游戏行业对插画师的大量需求。

插画师是有统一的认证标准的,CCI 插画师资格荣誉认证是针对在职插画师或者是有商业插画从业经历人员的资格荣誉认证,不针对学生和没有插画创作经历的人员。CCI 荣誉认证由国内专业插画创作机构中国插画社、插画中国支持,CCI 插画师资格评审委员会负责评审,当前分为初级、中级,和高级。

随着游戏市场的兴起,对于专业插画师的需求量急剧增加。2004 年,由文化部相关机构和 Adobe、Wacom、Corel 以及 Apple 等四家国际数码艺术 IT 厂商合作开设的“商业插画师”资格(CPI)认证计划在中国正式实施。当前,相关认证有“中国商业插画师资格”和“助理商业插画师资格”两类。

虽然插画领域起步较早,相关培训认证较为完善,但是就目前来看,专业人才的缺口依然明显。许多公司采用的模式仍然是招聘之后师徒式培训的传统套路,从而保证风格与要求的商业化和一致性。正如一位业界

专家所言:“艺术领域的培养需要量量化的工业模式,而非过多的个性追求。”

看来,插画师在游戏领域的批量成长还需相关机构的探索。

游戏的灵魂是数值策划

在网游高速发展之前,从未有一个行业对于数值策划的依赖度如此之高。中国的许多传统行业或者企业并没有留下一片土壤来孕育长效严谨的“策划”职业,更别提数值策划这种核心领域了。因此,中国的数值策划从业者们自己摸索出了一条成长之路。

伟大的设计和杰出的游戏之间往往欠缺的仅仅是“游戏平衡性”这一关键性台阶。多数游戏策划要通过反复试验才能学会游戏平衡的基本原理。如果他们幸运的话,也许可以得到前辈们传授的一两个小窍门。但是,多数精通游戏平衡的大师们往往无心与人分享,结果是虽然有关游戏平衡性的信息确实存在,但是可获得的实用性却很少。

数值策划的分类也很细致。广义上分为主策划和执行策划;狭义上分为主策划、关卡策划、数值策划、系统策划、剧情策划等,有的公司还会有 UI(界面)策划、任务策划、脚本策划等。

一个优秀的数值策划必须掌握多方面专项能力。首先要会用,并熟练使用 EXCEL,精通 EXCEL 里面各种数值计算函数。因为数值策划需要处理的数据量和需要建立的模

型都能够 EXCEL 里面得到解决。不要以为平时办公使用 EXCEL 就算是精通,EXCEL 是一门高深学问。其次,一定要会使用 VB,才能写出策划。再其次,要有强烈系统的意识。数值是为系统服务的,好的系统加上健康的数值才能够充分发挥游戏的特色。

数值策划领域在人才的培养上完全处于“自发性”入门阶段。从业者的专业出身不确定,入门经历也不确定,甚至连游戏经验也是不确定的。因此,玩家在尝试很多国产游戏的时候,难免会有失衡的感觉。大公司的作品还好,一些小公司的产品在游戏中期就可能会出现各种平衡性问题,导致后期玩家的流失。

因此,数值策划作为游戏的灵魂理应得到全行业的重视和系统培养。可遗憾的是,这个职业并没有得到广泛认同,核心技术仍然掌握在少数人手中。

游戏业的新职业

除了上述几个职业之外,游戏业衍生而出的电子竞技、周边外包、Cosplay、Show-girl、会展、媒体、玩家公会、相关影视等等一连串的产业链上,诞生了大量依托于游戏之上的专属新职业。从事这些职业的人大多非常年轻、独立创新,是整个行业突进式发展的基础。同时,他们以自己的作品感染着中国众多的年轻玩家,鼓励着他们走入这个全新的领域,创造属于自己的人生价值。