

“跨界，是光大信用卡细分领域，从场景拓展到客户需求的具体体现。”光大银行信用卡中心负责人表示，“而这种提升背后的支持就是科技，以金融科技赋能信用卡业务，将科技基因植入业务的方方面面，从系统再造到流程优化，无论是前台体验，还是后台支持，无不体现着光大信用卡科技赋能、制胜未来的决心。”

1.深耕场景，以科技推动市场细分及跨界创新 移动互联网时代，消费场景的深入发掘实质是金融科技应用场景的拓展。光大信用卡利用大数据、云计算等技术，深耕“场景、客群、细分领域”三大市场，搭建对于消费者更具吸引力的囊括多重日常消费场景在内的一站式服务平台，形成了包含产品、获客、营销全周期消费场景体系。光大银行信用卡利用大数据深入挖掘客户特征，以“跨界”和“场景”为着力点，深耕细分客群市场，实现精准获客和场景式批量获客。例如，针对年轻客户推出B.DUCK小黄鸭主题卡、考拉海购联名卡，针对商旅人群推出龙腾联名卡、凯撒联名卡，针对观影人群推出格瓦拉联名卡、爱奇艺联名卡，针对体育和娱乐敏感客群推出冬奥会主题AR信用卡。同时，该行贯通线上线下多维“场景”，围绕衣、食、住、行、娱、购等各类细分消费场景，针对不同需求消费人群，培育出10元惠生活、10点GO购GO、10分好享兑、周三“狠减单”、百元优享、积分百宝箱等六大经典营销品牌活动。

2.关注客户，以科技提升全方位服务水平 客户体验是企业的核心竞争力，依靠大数据、人工智能等先进技术，能够对客户群体进行全面且完整的画像，并为客户提供高匹配度的精准服务。光大信用卡秉持“用户至上 体验为王”理念，通过搭建大数据分析技术下的客户关系管理，为服务创新提供多样化、多渠道、多模式的技术支持手段，力求利用科技将客户体验做到极致。在满足客户需求上，光大信用卡基于海量客户行为及交易数据，构建全面展示信用卡业务全生命周期的精准模型，并延伸出基于客户个性化、差异化应对策略，主动洞察客户偏好，深挖客户潜力，打造最懂客户的信用卡品牌。在服务渠道搭建上，该行实现“移动互联”转型，全面升级阳光惠生活APP，在自有金融服务的基础上聚焦与用户息息相关的生活消费功能模块，在客户端搭建特色服务平台，满足信用卡用户在手机上挑选商品、兑换优惠券、购买电影票、生活缴费、商旅出行等服务需求，将其整合成联结生活消费、业务办理、金融服务三大场景的金融移动服务平台，让客户体验到便捷、周到、精准的服务。同时，传统线下服务渠道中利用语音识别、文本挖掘等技术，配合服务坐席、消保热线、分行专岗等手段，全面保障消费者权益。

3.着眼前沿，以科技保障业务全面优化升级 科技是业务发展的驱动力，持续着眼于科技前沿，才能使业务具有长久的市场竞争力。在业务处理方面，光大信用卡实现了异地实时双活架构体系的搭建，异地数据双中心同时承载业务并灵活切换流量，实现了7小时的不间断服务，日处理量近7000万张卡和4600万个账户，保证了业务连续性，增强了系统的可用性。目前，光大信用卡正在利用分布式架构技术对核心系统进行优化改造，充分实现容量弹性扩展，新业务、新功能敏捷开发、快速发布的目标。在业务风险控制方面，光大信用卡坚持全面、全员、全程的风险管理要求，形成了精细化、全面性的风险管理体系。通过对全生命周期的数据采集、探查、分析，基于大数据分析平台，采用流计算、规则引擎、模型训练、深度学习等技术，形成对客户360度特征画像，主动侦测伪装、欺诈行为。自主建设风险一体化大

数据分布式平台，实现贷前贷中贷后、线上线下一体化风险流程再造，可提供更加智能化、个性化、高效率的风险管控。4.精益流程，以科技建设高效运营体系 精益管理是夯实基础、降本增效、高效运营的重要环节，积极应用科技手段才能保障精益管理发挥其最大功用。光大信用卡将科技化元素引入进件、审批、催收等业务全流程，实现流程的智能化，保持了资源配置效率的同业领先。进件环节，该行将知识图谱技术应用在信用卡智能进件审核中，在与现有差错率持平的前提下，大大节省了人工审核成本。在审批环节，基于2013年推出的“实时申请、实时征信、实时审批、实时贷款”的瞬时贷模式，引入大数据技术打通贷前、贷中、贷后的数据，形成了一体化的风险管理体系，创立了基于模型集群的“信贷工厂”作业模式，自动审批率达到98%以上，资源配置效率和风控水平同业领先。在催收环节，利用大数据平台和机器学习开发“差异化催收”模型，通过预测客户还款概率使用差异化催收策略，在控制风险的前提下，实现了催收成本的降低和提升潜在收入及优化客户体验的目标。光大信用卡运用先进技术手段提升运营管理水平，形成了前台、中台、后台管理相互协调、职能分工明确的运营模式，截至2017年，光大信用卡连续10年通过了ISO27001信息安全管理体系认证，连续11年通过ISO9001质量管理体系认证。同时，实施六西格玛精益管理方法有效提升了业务精益度、专业性。2017年11月，中国光大银行信用卡精益六西格玛项目荣获中国质量协会“2017年度全国六西格玛项目发表与研修示范级技术成果奖”。