



數位金融創新

2018/12/14

金融創新 來自基業長青的遠見

服務的玉山

第1個 十年

建置完整核心系統
提供專業金融服務

專業的玉山

第2個 十年

佈建行內資料庫
培養分析種子
建立風險模型

科技的玉山

第3個 十年

科技領軍
DT x IT x 數位
翻轉金融服務模式

願景：讓科技成為玉山業務發展的競爭優勢

科技聯隊三大策略主軸

Building reliable systems with rapid iterations

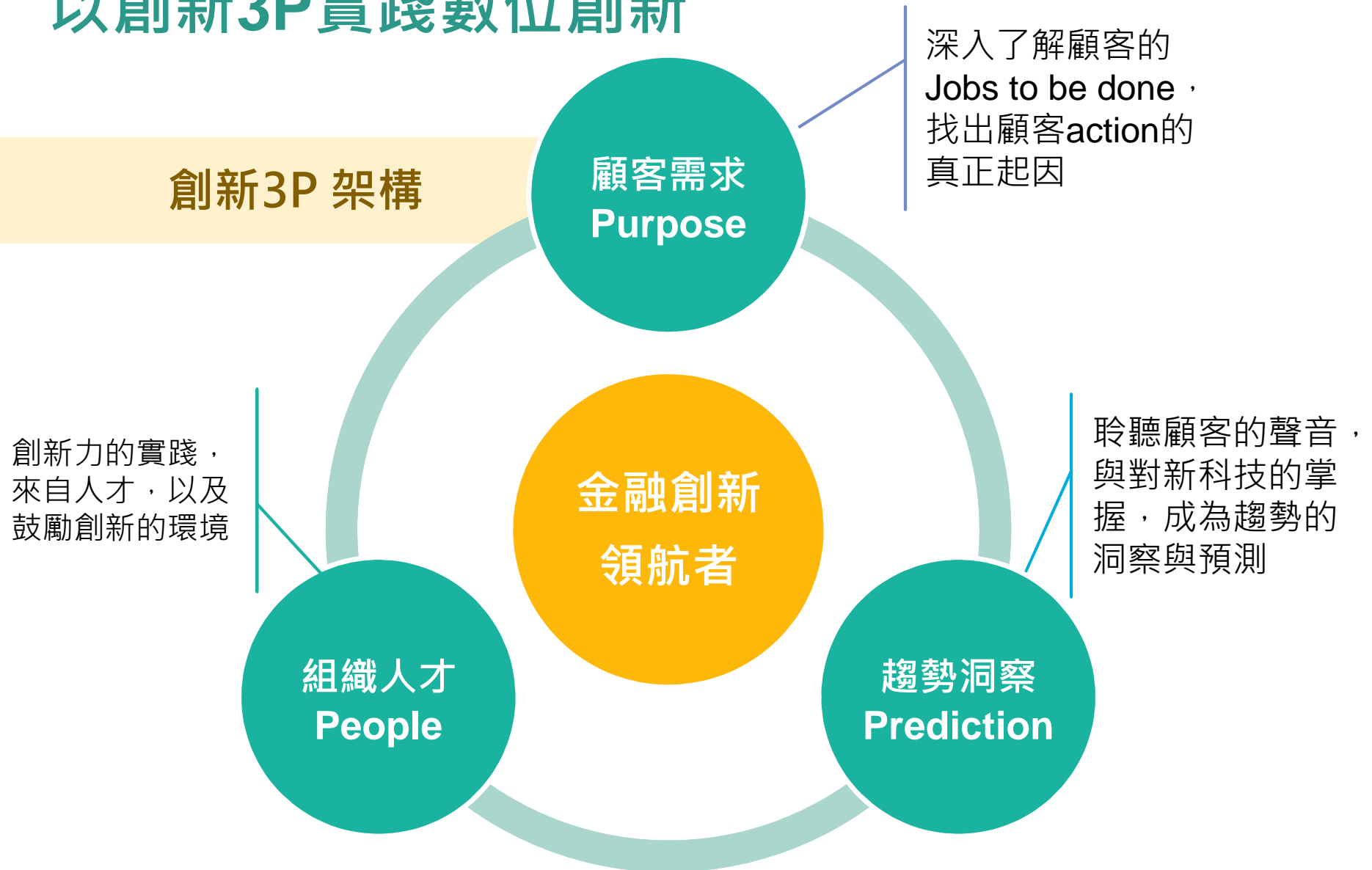


Being Technology Talents' Top Choice

Creating customers' trust with ESUN Bank

以創新3P實踐數位創新

創新3P 架構



玉山 FinTech 生態圈

主動出擊整合跨界科技資源



跨界整合 x 開放創新

提升服務品質

降低開發門檻

整合有效資源

增強創新能力

趨勢洞察 Prediction

信用卡特店推薦

最近分行 / ATM 導航

預約理專服務

消費智能推薦

智能帳務分析

即時借款

銀行轉帳 / 查詢

智能語音助理

AI 基金諮詢 / 下單

Banking everywhere
with E.SUN AI Inside

在車上

在餐廳

在客廳

e指貸款全面啟動



e指信貸

3天 ➔ **3** 分鐘完成

想立即取得
信貸額度及利率嗎？

簡單3步驟，為您量身訂做貸款方案

- 1 取得認證碼
- 2 填寫問卷
- 3 試算結果

個人信貸



e指房貸

5天 ➔ **5** 分鐘完成

想知道房子
可貸多少錢嗎？

簡單3步驟，我們給您專屬額度及利率

家庭房貸、 二順位貸款



企業e指貸

7天 ➔ **5** 分鐘完成

想知道您的公司
可以貸多少錢嗎？

簡單3步驟，我們給您專屬額度及利率

商業融資

自主掌握何時何地試算貸款方案



實踐FinTech普惠金融價值

智能貸款平台



Gartner

**2017 Eye on Innovation Awards
Most Innovative Digital Cost-Saving Initiative**

虛實整合，有溫度的貼心服務

運用 Watson 認知技術，首家推出台灣金融業隨身金融顧問「玉山小 i」

Mobile First

24H 暖心諮詢服務

以顧客為核心出發

玉山小 i 隨身金融顧問 金融智慧服務上線

房貸客製化諮詢

房貸條件立即試算，可貸額
度利率年限一手掌握

LINE 立即體驗

立即體驗

外匯隨身諮詢

隨時隨地貼心提醒，完成
旅遊、投資所需外幣服務

LINE 立即體驗

立即體驗

信用卡量身推薦

不曉得哪種卡片最適合您？
問玉山小 i 幫您評估推薦

LINE 立即體驗

立即體驗

這是2016年各Tier 1銀行的APP



但顧客要的金融服務其實很簡單

選擇去臨櫃的顧客，

65%覺得銀行APP很難懂、不好用

但他們用Facebook都沒困難

銀行APP功能那麼多，

75%的人第一個選的功能是查帳[★]

其次才是查匯率、查基金、查據點等諸多功能

行動APP新體驗

- 首創如FB般直覺的設計，讓顧客無痛移轉
- 自訂瀏覽動線，消除廣告干擾
- 導入生物辨識，實現一秒登入

→ 顧客登入頻次從每月5次 → 15次



通路轉型 分行流程精進

現況盤點

Lean&EdgE+ 數據分析

- >1,000 項營業活動
- ~100項交易服務流程
- 10項流程佔90%交易量
- ATM提領數據設點分析

設計測試

分行流程精進

- 交易移轉、e化引導
- NBS櫃員系統優化
- ATM區擴大、分行外增設ATM

測試改善

- 系統整合測試
- 使用者驗收測試
- 四家試點分行

上架準備

進入市場

售後服務

追蹤改善

流程傳遞品質一致

- 137場教育訓練
- NBS使用者操作手冊
- ATM、網銀小幫手

回饋改善精進

- 每周周記回饋
- 研習訓練班交流
- 持續調整執行方式

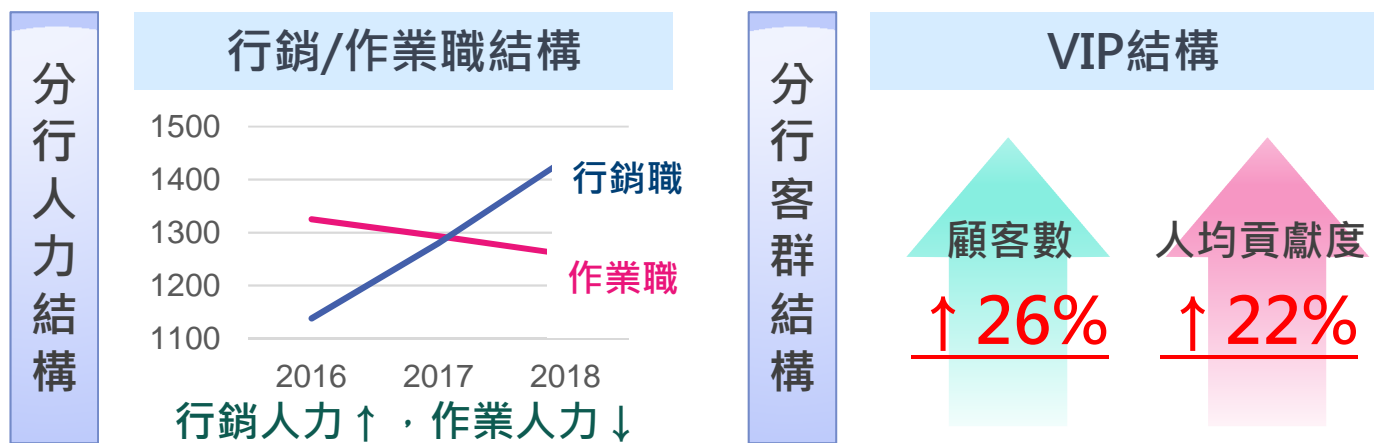


通路轉型 成果展現

顧客分流、e化引導、作業效率



顧客成長、通路人員結構



科技人盡情揮灑的舞台



科技人才首選品牌

敏捷開發
快速迭代



多元創新
實驗文化

多元職涯
培育規劃



開源技術
接軌國際

FinTech
生態圈



品牌經營
跨界合作



創新文化的建立，提升數位創新能力

創新大師論壇

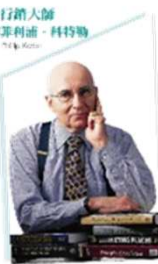
每年邀請一位國際大師至玉山分享創新



策略大師
蓋瑞·哈默爾
David Maritz



創新大師
克里斯坦生
Clayton Christensen



行銷大師
菲利浦·科特勒
Philip Kotler

行銷3.0-
設計者味+產品味
成為有意識的企業



快經濟大師
梅瑟·陳慧·香雪麗
Sheila Chiu-Mei Chen

打通傳統數字鴻溝-
敏捷與不敏捷的經營智慧
數位行銷與數位行銷的實踐



商業模式大師
麥山人·奧斯瓦爾德
Mike Gilson

打造卓越商業模式
保護競爭的利器，為客戶對症
設計以創造持續性利潤

專家精神
創新是永遠在創
造新的有效策略

另闢思路，另圖其行
Jobs to be done

創新工作坊

導入Design Thinking設計思考



創新提案競賽

舉辦至今共23件得獎，83%進入實作

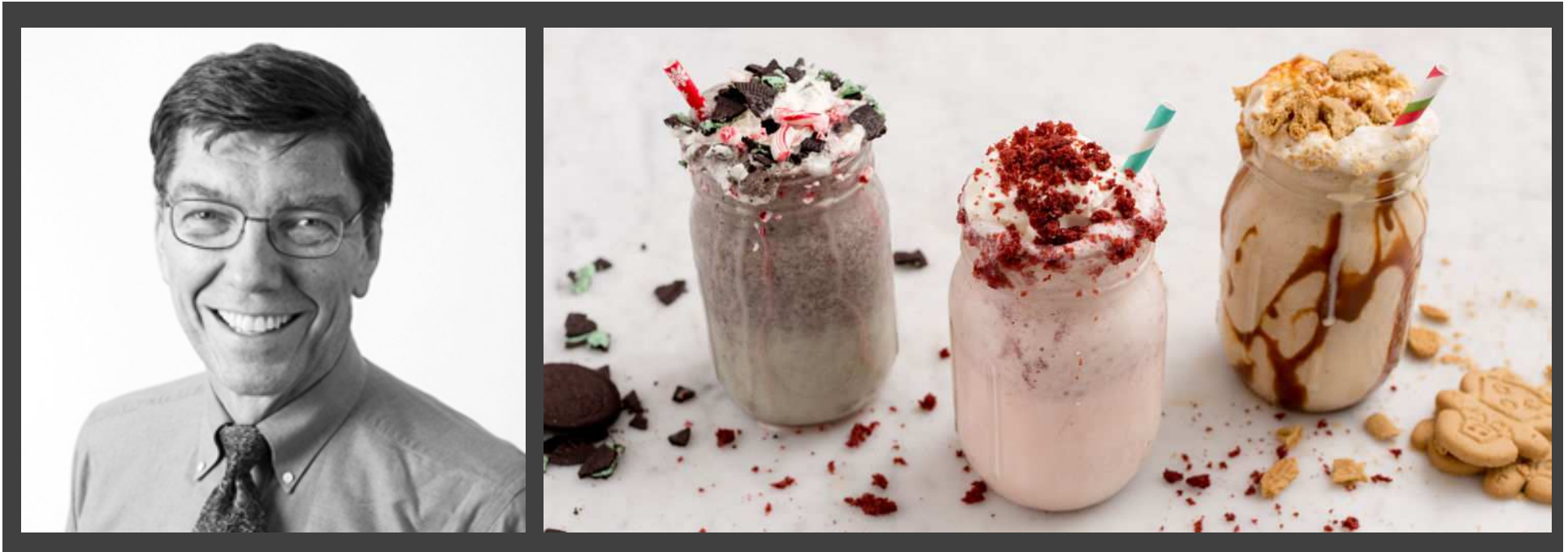


海外標竿企業參訪

參訪同異業最創新的公司，經驗分享



創新的本質在於解決Jobs to be done



使用者需要的不是金融產品與服務本身……
而是藉由它們促成更好的工作、學習與生活

玉山數位金融 共創多贏生態圈

Empower evolution in business

以科技金融為生態夥伴賦能 共創服務新價值

2016-2017 玉山支付、貸款、數據服務
屢獲The Asset、The Asian Banker、The Banker等國內外大獎



智能行銷



2016-2017 《The Asset》蟬聯

E-solution Partner bank
in Taiwan



整合收付



The Banker Awards

2017 《The Banker》

全球最佳科技專案-支付類



科技融資

Gartner

2016-2017 《Gartner》蟬聯

亞太區最佳數位創新
成本優化方案-e指貸款

感謝聆聽 敬請指教

智慧財產權聲明

本資料各項內容之各項權利及智慧財產權（包括但不限於著作權、專利權、商標權等）均屬玉山商業銀行股份有限公司（以下簡稱「玉山銀行」）所有。除非獲得玉山銀行事前書面同意外，均不得擅自以任何形式複製、重製、修改、發行、上傳、張貼、傳送、散佈、公開傳播、販售或其他非法使用本資料。除非有明確表示，本資料之提供並無明示或暗示授權貴方任何著作權、專利權、商標權、商業機密或任何其他智慧財產權。

Intellectual Property Rights

The rights and the intellectual property rights (including but not limited to the copyrights, patents and trademarks, and etc.) of the Material belongs to E.SUN Commercial Bank, Ltd. (hereinafter referred to as "E.SUN"). Any copy, reproduction, modification, upload, post, distribution, transmission, sale or illegal usage of the Material in any way shall be strictly prohibited without the prior written permission of E.SUN. Except as expressly provided herein, E.SUN does not, in providing this Material, grant any express or implied right to you under any patents, copyrights, trademarks, trade secret or any other intellectual property rights.