**中国建设银行“悦生活”打造服务民生闪亮名片**

伴随互联网的日益普及，特别是近年来移动互联网的快速发展，老百姓已逐渐习惯于足不出户，在网上完成各类交易并享受服务。“全民上网”的现状，促使企事业单位、政府机关将原本在线下收取的费用迁移至线上收取，从而形成一股交易向线上迁移的趋势，这一趋势本质上是现有客户流量、市场份额重新划分的过程。

建行于2012年在同业中率先推出场景化生活服务平台——“悦生活”，如今经过三年的建设，服务内容从最初的水、电、燃气等公共事业类缴费，逐步扩展至医、食、住、行、游、学、玩等日常生活领域。服务入口从网站逐步扩展至手机银行、个人网银、微信银行、Pad银行等全部线上渠道，并创新实现服务入口向智慧城市、移动和生活等第三方网站、客户端开放，“悦生活”正在逐步成长为智慧、开放、泛在的生活服务平台。

**海量服务 一站式满足生活所需**

“悦生活”以场景化应用为基础。初期依托基本的水、电、燃气、宽带、有线电视、暖气、交通罚款、学费等公共事业类代缴费业务，快速切入市场，吸引了第一批客户，实现了百万数量级的客户群。

为进一步拓展客户群、增强客户黏性，“悦生活”平台以客户日常生活需求为导向，新增家居装修、手机流量充值、全国购物卡、餐饮、酒店、飞机票、景点门票、旅游度假、买保险、银医服务、加油卡、公交卡充值、租车等多种多样的服务场景，目前服务场景超过60项，远超各大互联网企业和银行同业。

 **开放泛在 构建网络金融生态圈**

“悦生活”平台始终坚持开放合作的姿态，创新推出了页面内嵌、页面外嵌等与外部商户的合作模式，通过“引进来”与“走出去”，基于手机银行、网银、网站、微信、Pad等各渠道，构建起客户、建行、第三方共赢共生的网络金融生态圈。

通过页面内嵌“引进来”，向第三方开放“悦生活”。页面内嵌，是第三方根据建行标准开发一套服务页面，嵌入“悦生活”平台，供客户在平台使用第三方服务。凭借页面内嵌功能，平台实现了服务场景的快速拓展和部署，免去了在线下逐户对接地方商户的巨大工作量。例如，通过引入一家车票票务第三方，“悦生活”平台就拥有了覆盖全国近1500个县市的汽车票服务。目前，“悦生活”平台已内嵌“携程”、“去哪儿”等数十家第三方商户，服务内容既有电影票、飞机票、租车等全国性服务，也有汽车保养、健康体检等地区性服务，可满足不同地域客户的不同生活服务需求。

通过页面外嵌“走出去”，实现“悦生活”的“泛在”追求。页面外嵌，就是将“悦生活”平台的相关服务嵌入外部第三方的网站或手机APP，客户访问第三方渠道，即可享受“悦生活”平台的海量服务场景。2014年“悦生活”平台先后外嵌至辽宁移动、新疆移动、智慧无锡、智慧江苏、菜价宝、名城苏州等第三方，有效延伸了建行服务半径。在丰富第三方平台服务内容的同时，“悦生活”平台也分享了第三方的客户流量，平台泛在迈出坚实一步。

**体验优先 为客户提供便捷服务**

传统代缴费服务主要依托个人网银渠道，在客户体验方面有一定局限性：一是门槛较高，客户缴费需要有一台连接网络且安装了相关控件的电脑、银行卡、网银盾；二是入口较深，缴费服务只是网银众多功能之一，因此菜单入口较深，不便于客户查找；三是步骤较多，缴费时，客户需登录网银、查找缴费项目、输入相应编号、使用网银盾完成支付，缴费流程长、步骤多。

为了向客户提供最便捷的缴费服务，“悦生活”平台在保持个人网银缴费服务的前提下，率先基于网站开展代缴费业务，此后逐步扩展至手机银行、微信银行、Pad银行，支持账号支付、手机银行支付，显著提升了客户体验：一是降低门槛，客户身边没有电脑，用手机、Pad可以缴费，对于没有安装建行手机银行、Pad银行的客户，关注建行微信公众号也可以缴费；二是做浅入口，“悦生活”以缴费服务为主要业务，菜单入口最浅化，且提供热门缴费项目快速入口、允许客户定制个性化缴费项目，便于客户以最快速度找到目标项目；三是简化流程，客户使用账号支付缴费时，无需登录、无需网银盾，只要有一张绑定手机号的建行卡，即可轻松完成缴费。手机银行支付更是免去了客户输入银行卡号的流程，客户体验更佳；四是跨行缴费，为满足客户使用他行卡缴费需求，2014年“悦生活”平台推出了跨行缴费解决方案，目前已在重庆、广西等地的缴费项目进行了试点，效果良好。

凭借海量服务场景、完善的网络金融生态圈、良好的客户体验，“悦生活”平台实现了快速发展，目前已部署缴费项目四千多个，覆盖全国各地，2014年实现交易额近350亿元，预计2015年交易额将有较大幅度的增长。“悦生活”成为建行开展普惠金融、服务民生的闪亮名片。