

工行e-learning卓越运营

ICBC  杭州金融研修学院



奚利强

中国工商银行杭州金融研修学院

网络大学运营中心总经理

上海金融学院兼职教授

《培训》杂志特约研究员

2015中国企业在线学习行业专家

2015工行优秀内训师

2016“我是好讲师”全国总决赛评委

2016中国在线教育行业年度风云人物

工行发展到哪里，网络大学就在那里



耕耘

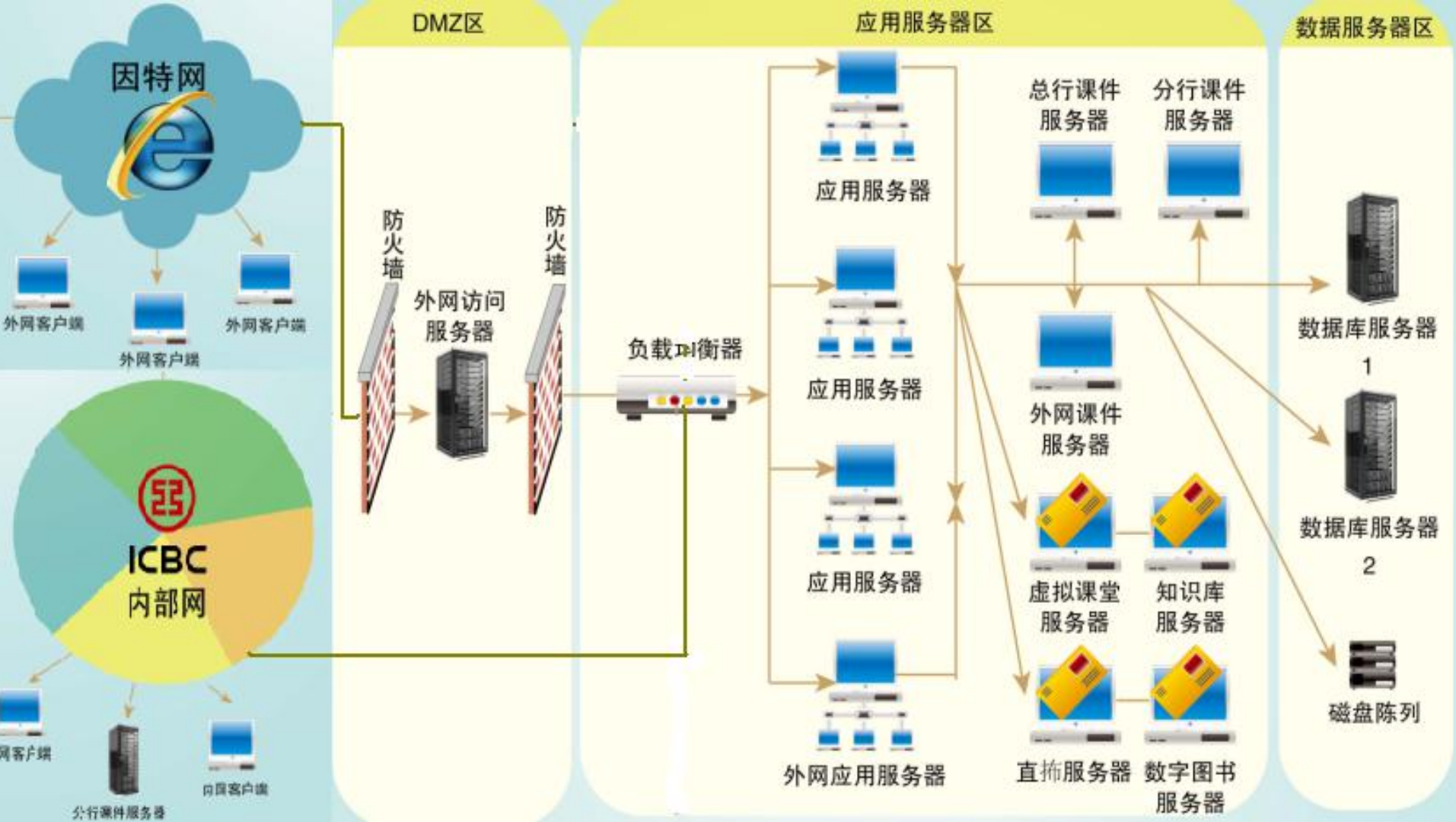
网络大学在工行改革发展中一路走来



2012年 网络大学新平台投产

2006年 网络大学成立
开通外网系统

2002年 网络远程教育系统开通



总行

教学管理员

教育部

信息科技部

科技管理员

杭院运行维护

直属学院课件制作

直属机构

一级分行

直属分行

私人
银行部

票
据
营
业
部

二
级
分
行

教
育
主
管
部
门

培
训
学
校

信
息
科
技
处

县
支
行

教
育
主
管
部
门

培
训
学
校

信
息
科
技
处

县
支
行

网
络
学
习
室

教
学
管
理
员

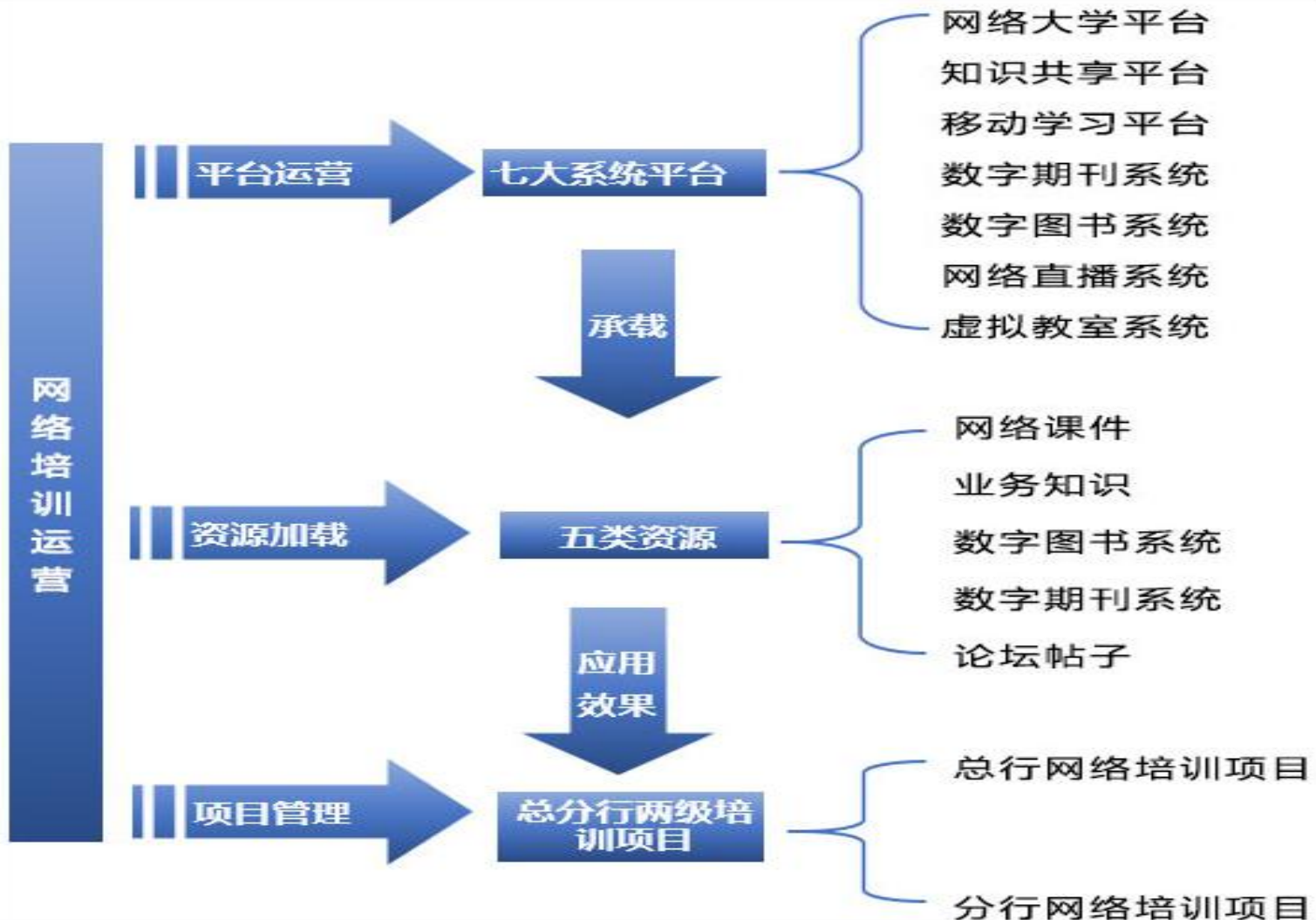
科
技
管
理
员

网
络
学
习
室

教
学
管
理
员

科
技
管
理
员

体系图



网络大学跨越式发展

2016各项运行指标快速增长

日均访问量**8.05**万人次

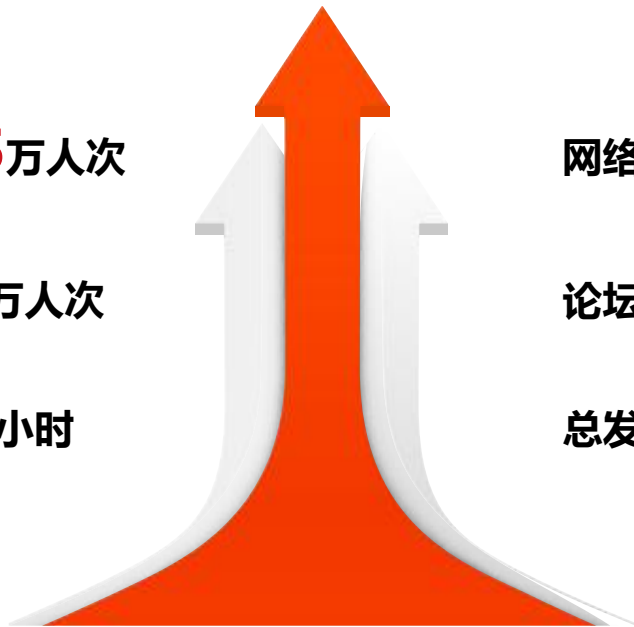
总访问量**2939**万人次

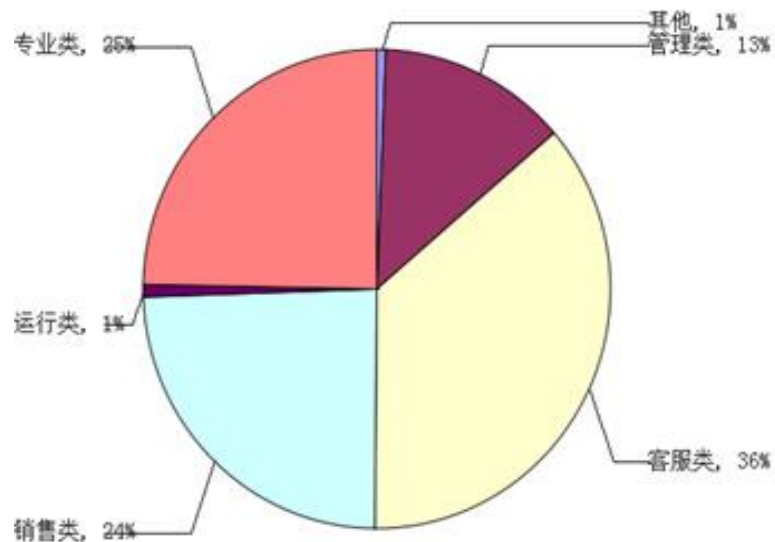
学习时间**1519**万小时

网络培训占培训总量**40%**

论坛每日发帖量**5142**帖

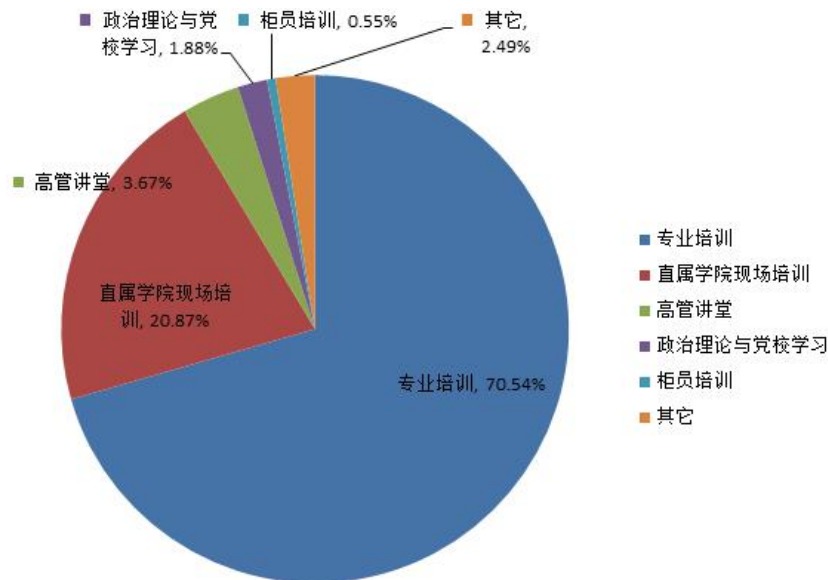
总发帖量**130**万帖



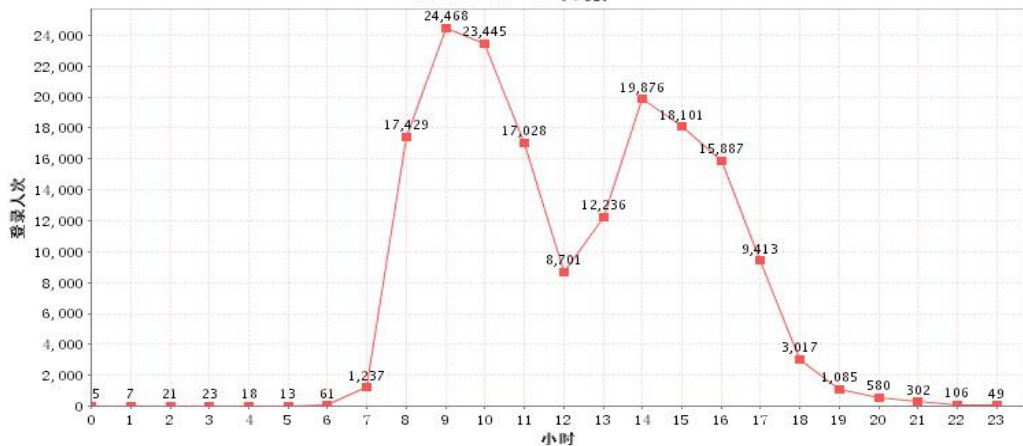


网络大学上学习的最大人群是基层行员工，排在前三的分别是客服类、专业类和销售类,占全部学习人员**85%**。

员工**70.54%**时间是在进行专业培训学习，主要集中在内控合规、运行管理、个人金融、资产负债、安全保卫、电子银行、公司金融和私人银行**8**个专业

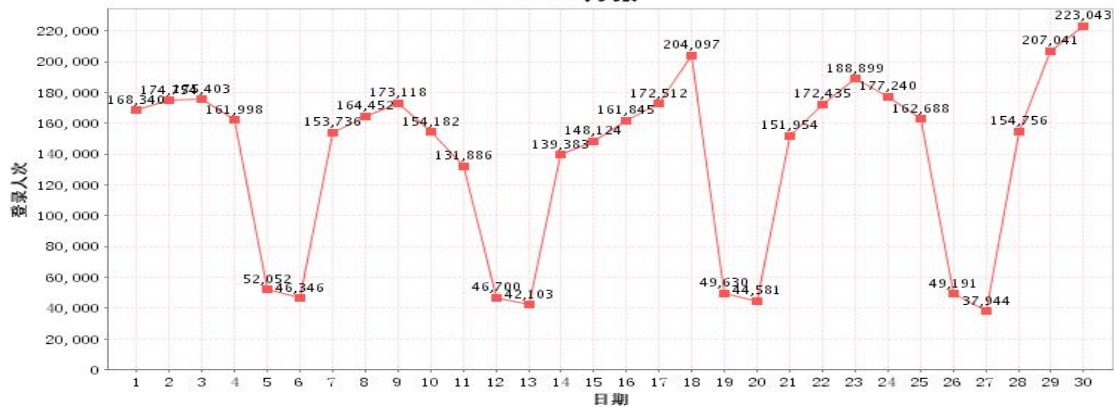


2016-11-09日报

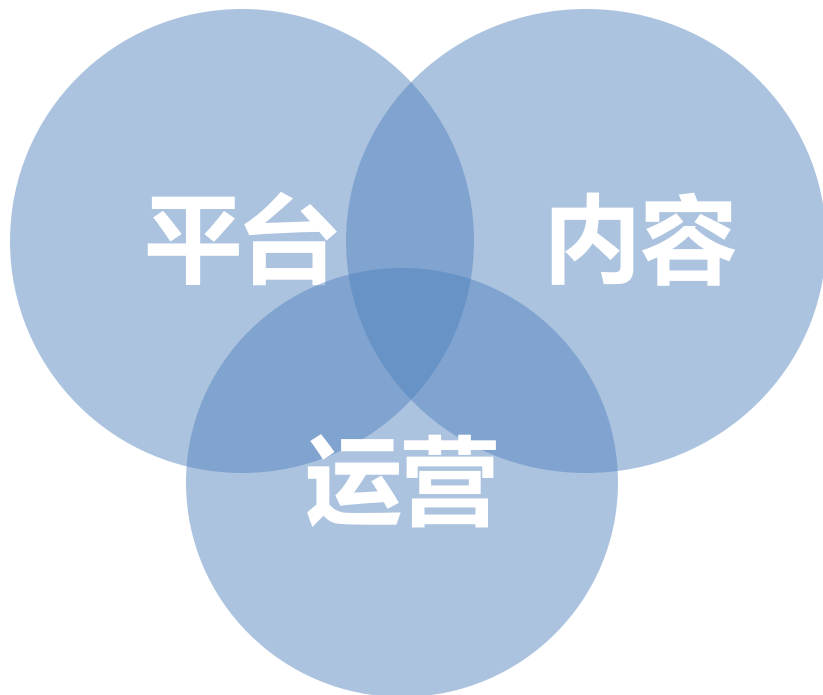


员工一般都在工作时间学习

2016-11月报

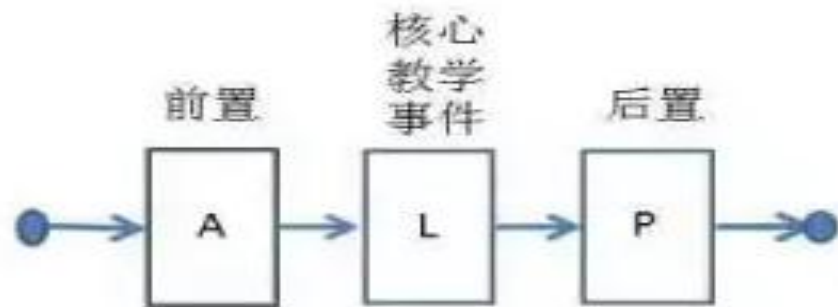


E-learning



- 内容为本
- 运营为王
- 极致设计
- 精益学习

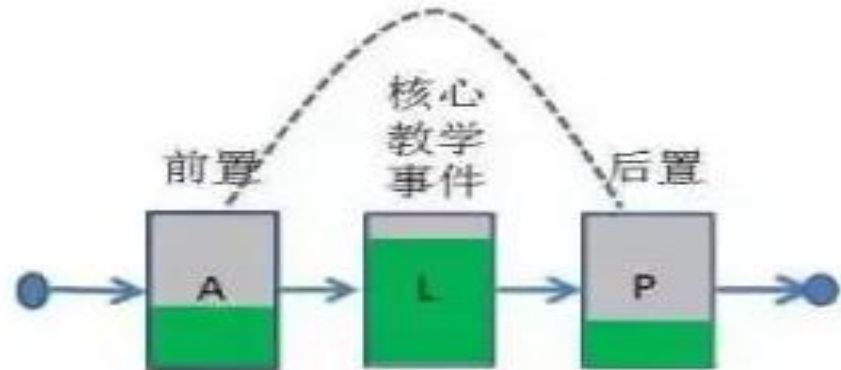
三足鼎立，平衡发展



$$E = A * L * P$$

Effectiveness:效果 Analyze:分析
Learn:学习 Practice:落地

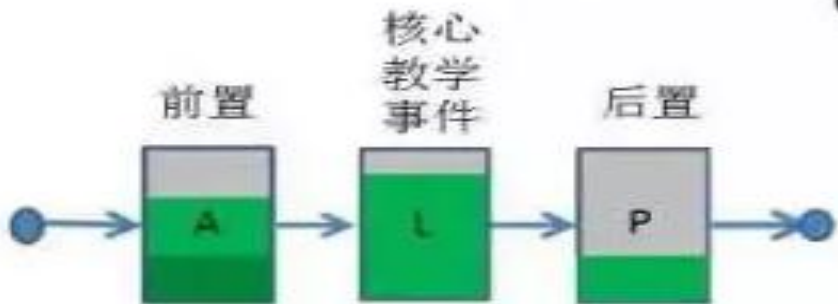
①



$$40\% * 90\% * 30\% = 11\%$$

$$40\% * 100\% * 30\% = 12\%$$

②



$$70\% * 90\% * 30\% = 19\%$$

$$40\% * 90\% * 70\% = 25\%$$

③



$$70\% * 100\% * 70\% = 49\%$$

④

培训 = 前 × 中 × 后

培训是一个前中后的系统工程

以终为始，关注焦点的转换

工作

是创造价值与达成绩效所在

学习是促进工作完成的因素之一

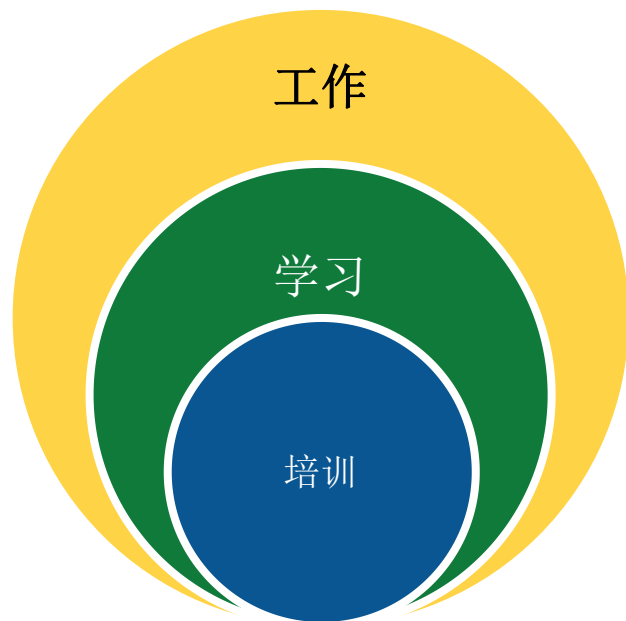
学习

是价值度高且强大的能力建设模式

培训只是学习的一种方式

培训

是一种活动、方法



企业学习技术应用框架

技术与平台

内容与资源

战略与定位

价值与应用

学习场域

工作场域

培训
管理

学习
项目

辅助
发展

同侪
协作

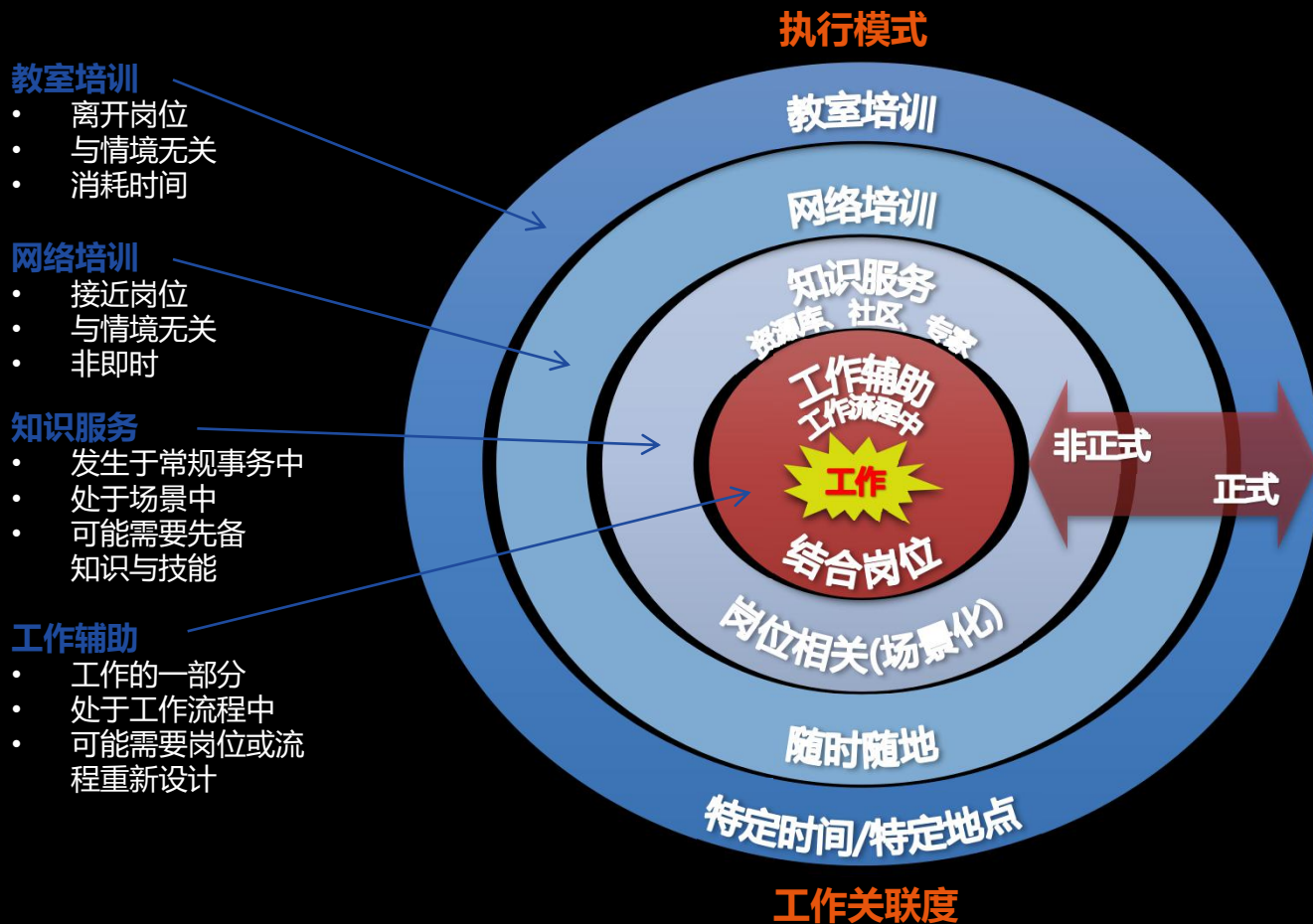
知识
服务

工作
辅助

目标：打造智能学习生态圈

治理与运营

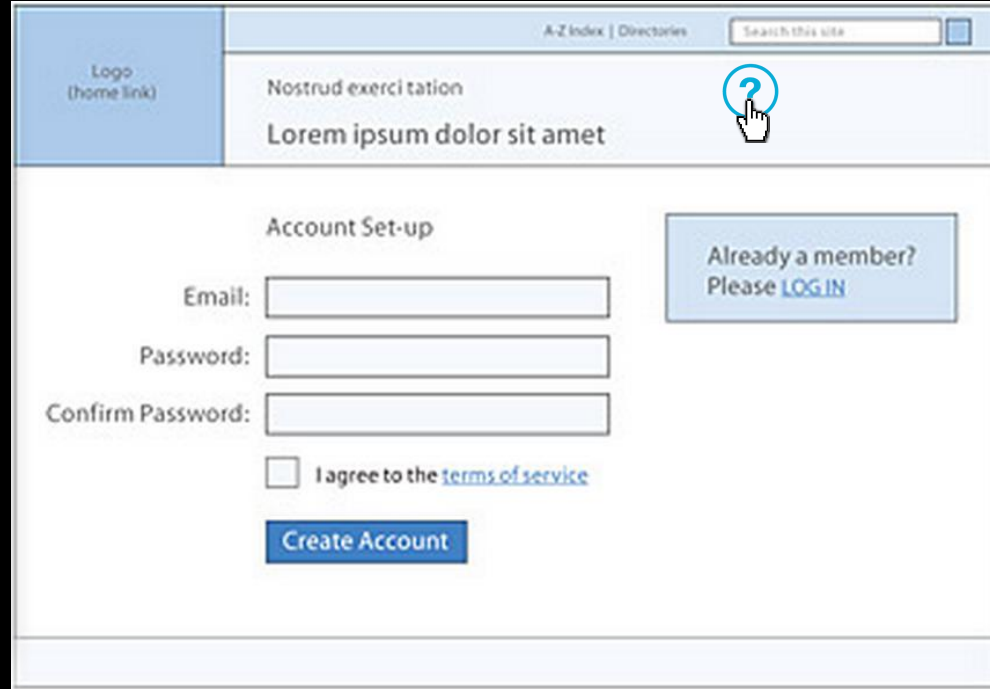
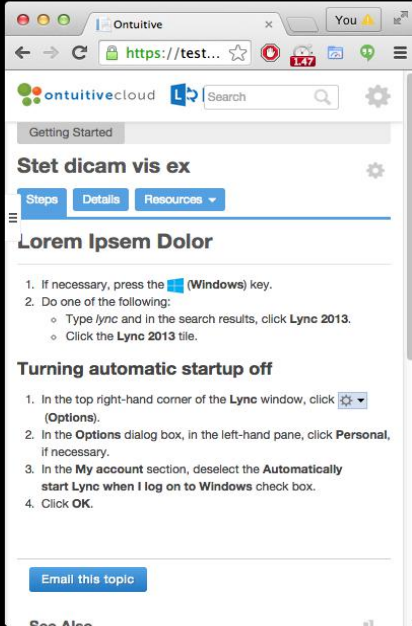
工作场域中的价值创造机会



师傅带徒弟



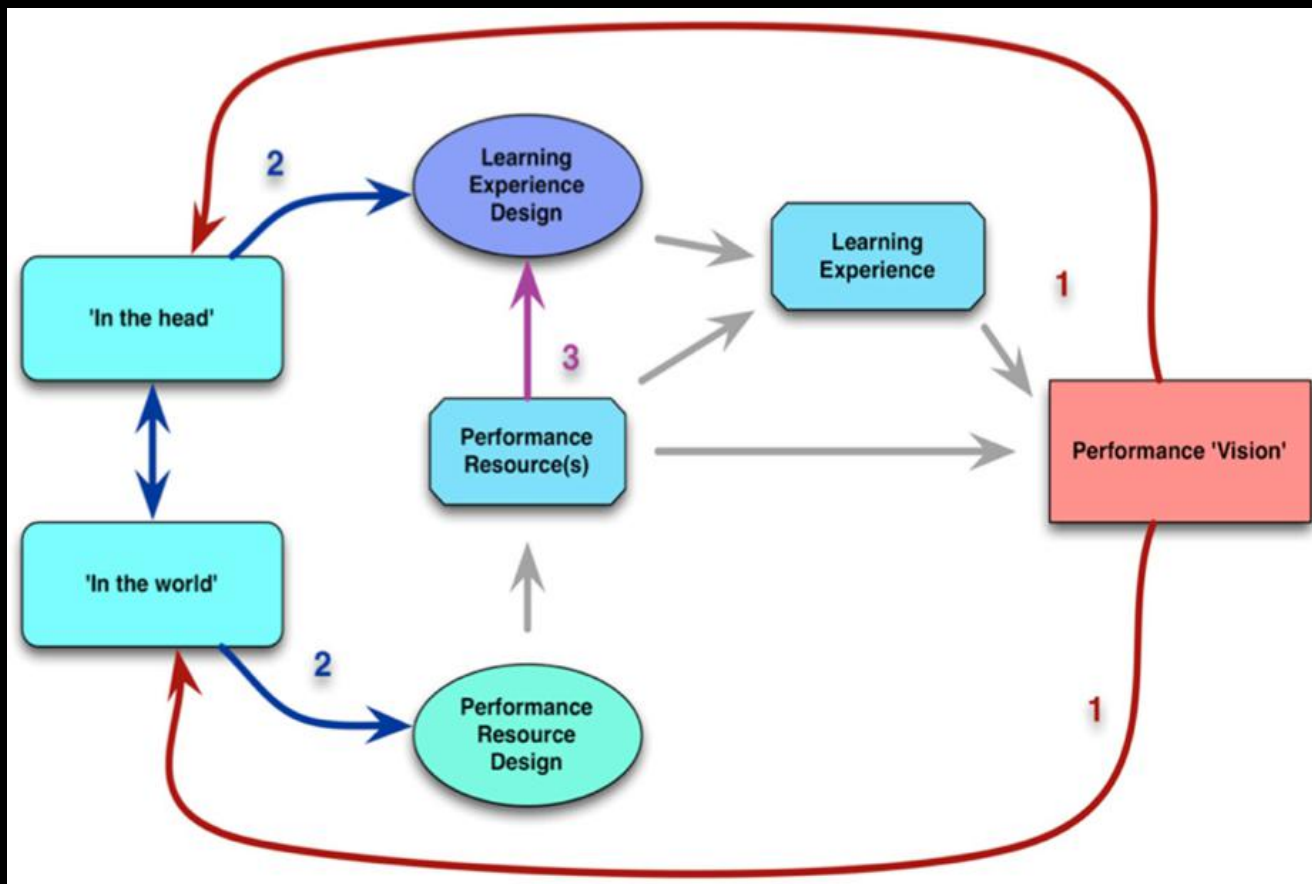
场景化工作辅助内容



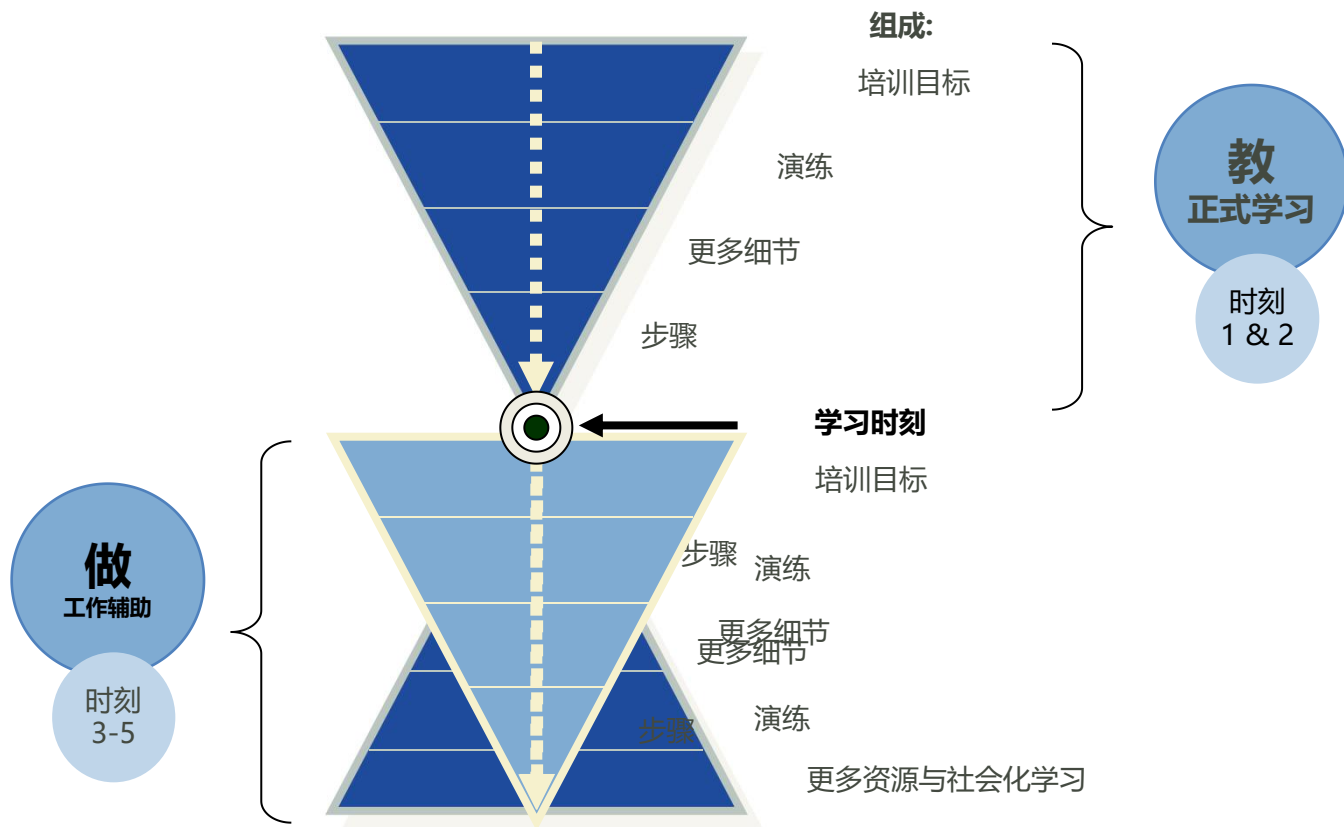
User clicks page-level ? icon.

Contextual help is displayed showing topic associated with triggered rule.

整合学习场域与工作场域的体验设计



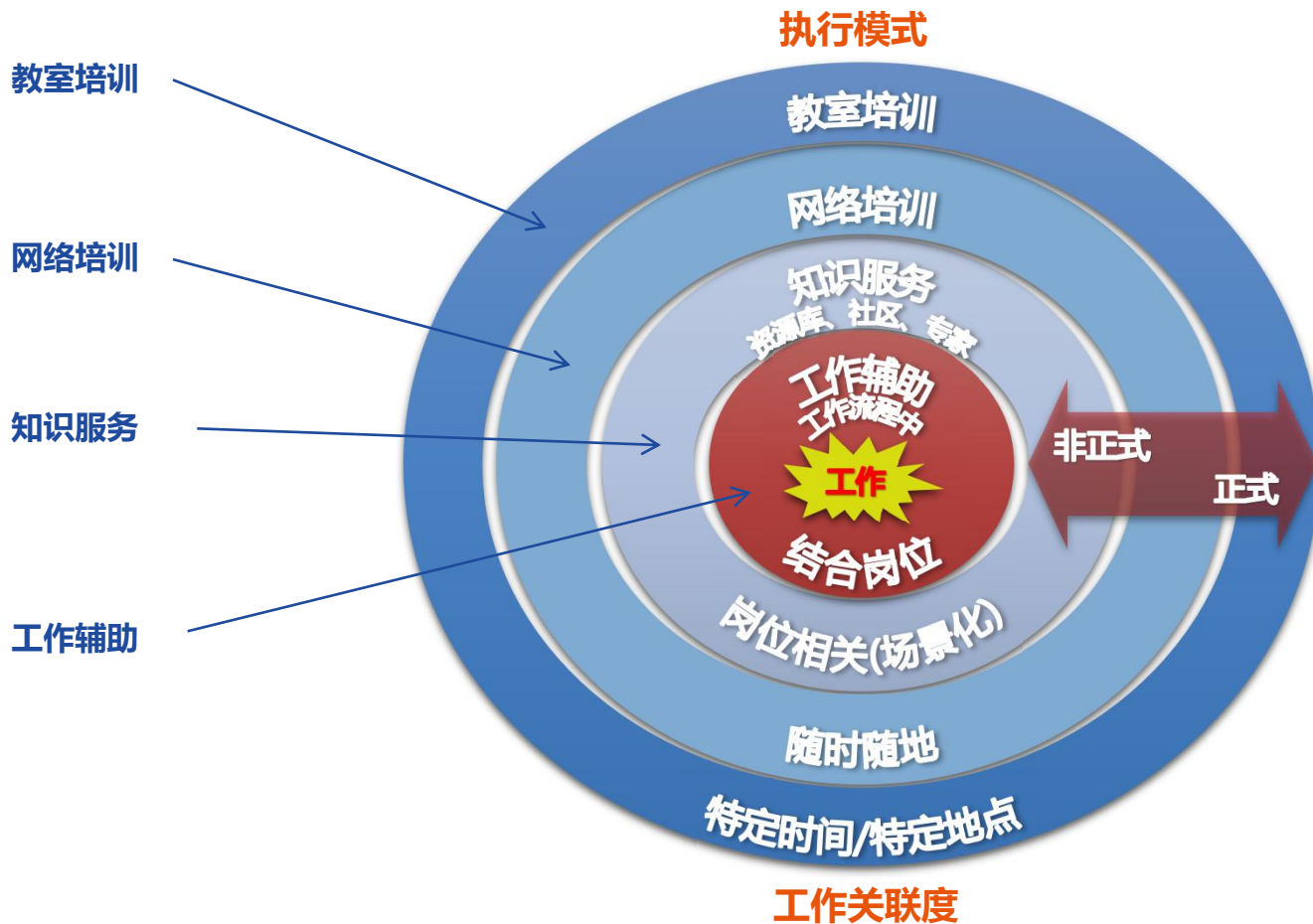
教学设计与工作辅助设计的差异



传统教练 与 微教练

传统的教练模式	技术辅助的微教练模式
Long sessions	Very short interactions
Infrequent	Frequent
General	Specific/Targeted
Removed from job task	Close to job task
Abstract	View work product
No tracking or accountability	Tracked, accountable, credit
No support for coach	Performance support for coach
Hard to find the time	Anytime, anywhere
Single Coach	Network of coaches
Focus on person	Focus on task

工作场域中的价值创造机会



网络大学知识库，在搜索中学习

工于至诚，行以致远 企业文化部（教育部） 尊敬的奚利强，您好！ 帮助 退出

ICBC 知识共享平台

全部 知识 交易 产品 机构 图书 问答

热门搜索：信用卡 节节高 存管通 大额存单 更多

专业 业务助手 期刊 图书 问答 经验 机构网点 知识成就未来



热门知识

- 个人客户星级服务 [电子银行](#) [结算基本常识](#) [电子银行](#)
- 服务价目表 [电子银行](#) [挂失及密码重置](#) [电子银行](#)
- 金融科普常识 [电子银行](#) [结算账户开立提供资](#) [电子银行](#)
- 个人客户身份证件规 [电子银行](#) [错误代码一览表](#) [电子银行](#)
- 个人金融业务操作规 [个人金融](#) [信贷业务](#) [电子银行](#)
- 工银·支付业务 [电子银行](#) [灵通卡理财金通用规](#) [电子银行](#)

总访问人次 **8395908** 次
总知识条数 **144653** 条
日访问量 **19662** 次

通知公告

- 关于开展知识共享平台应用推
- 知识共享平台操作指南(网页
- 知识库推出“业务助手”服务

您有待办(0)、待阅(0)

[经验发布](#) [新增知识](#)

[知识收藏](#) [我的信息](#)

排行榜

每日更新



双十一预热以一抵百

一、活动时间2015年10月29日至2015年11

相关知识：

- 电子银行：手机银行-其它功能
- 电子银行：手机银行-我的账户
- 电子银行：个人手机银行
- 电子银行：手机银行-转账汇款

更多

电子银行



手机银行-其它功能

手机银行-其它功能温馨提示1、注册、登录等基本规定

相关知识：

- 手机银行：手机银行-我的账
- 个人手机：个人手机银行
- 手机银行：手机银行-转账汇
- 国际业务：企网银国际业务

业务助手 理财产品 基金产品 债券产品 版本最新变化 业务操作指引 问答知识 经验交流

标题	作者	更新时间
全功能银行系统交易授权操作指引 2015-11-01	字银娜	2015-11-1 13:54:49
vcxvcxvcvc	胡婷	2015-10-30 14:21:19
考评	靳春菊	2015-10-27 16:18:46
外汇	靳春菊	2015-10-27 16:14:18
问题求助：无密码不通兑的存折怎么挂失？	费晓善	2015-10-20 17:31:16

机构网点

机构网点ID	机构网点类型	名称	所属地区	更新时间
1512	自助机具	自助机具15123194	江西	2015-11-2 15:25:15
1503	自助机具	自助机具15033078	江西	2015-11-2 15:24:35
02002858	自助机具	自助机具000000002003925	北京	2015-11-2 11:01:45
02002528	自助机具	自助机具000000002003922	北京	2015-11-2 11:01:36
02002528	自助机具	自助机具000020000346562	北京	2015-11-2 11:01:28

知识地图

- 电子银行 个人业务 对公业务 投资理财 电子银行 公共信息 操作流程
- 产品创新 产品 产品常见问 互联网金融 产品运营态 分行特色
- 银行卡业务 商户服务 办卡 用卡 增值服务 促销活动 服务渠道

友情链接

- 网讯
- 工银大学
- 网上银行
- 搜索中心

平台特点

一、整合共享



二、系统联动



三、信息推送



四、与实际工作相结合

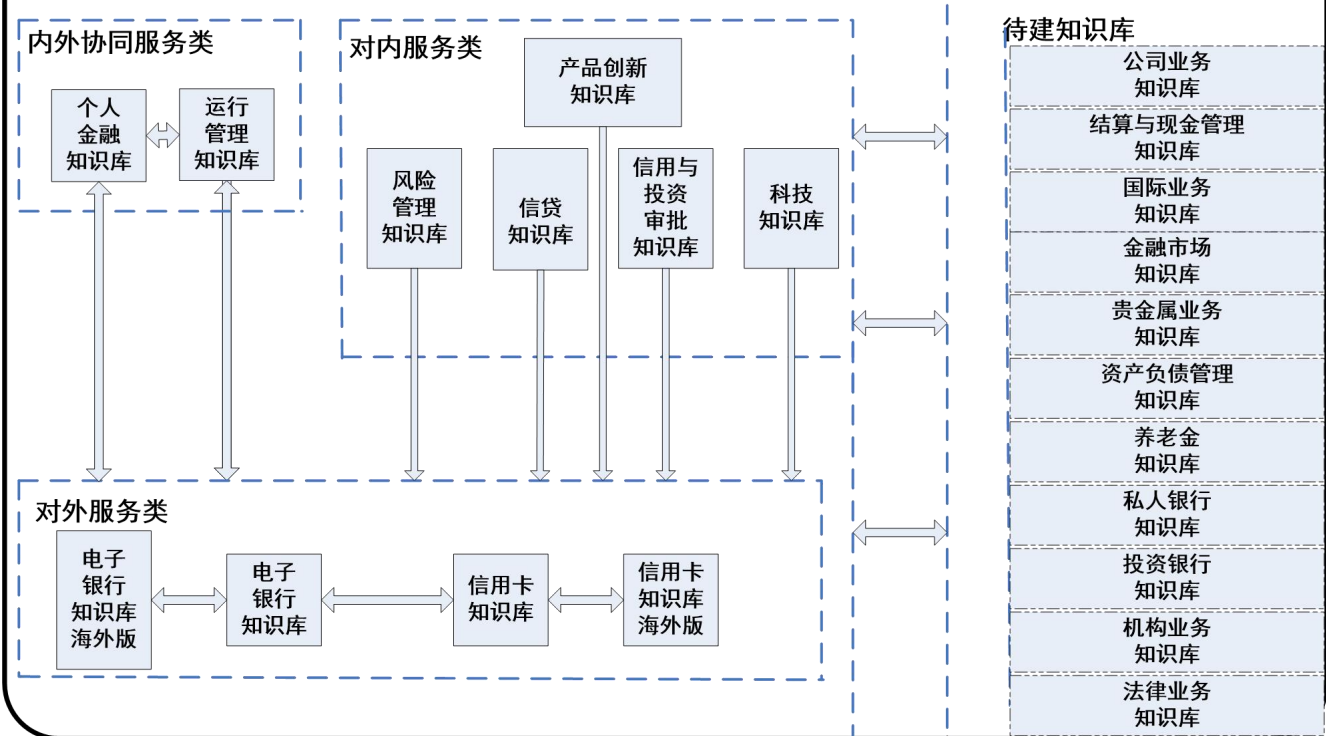


运行情况

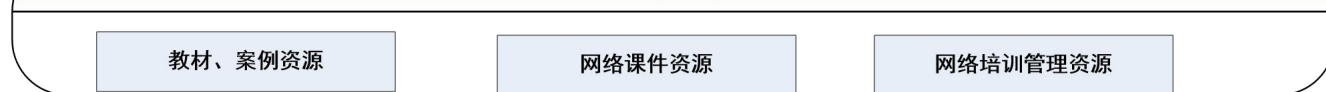
渠道	月访问量(次)	占比
知识库平台（网页）	37764	14.68%
柜员NOVA系统	214540	83.44%
法人客户营销系统	1236	0.5%
个人客户营销系统	3562	1.38%
共计	257102	100%

专业	知识量(条)
电子银行	171658
业务助手（理财、基金、国债）	16590
信息科技	2291
产品创新	642
银行卡	101
个人金融	7
共计	191289

知识共享平台



网络大学



↔ 表示双向提供共享知识 → 表示单向提供共享知识

网络培训平台应用与项目实施——知识共享平台

每日更新

更多



总中心业务提示

总中心业务提示可通过知识库右上角的“待阅”功能查询

相关知识：

- 电子银行：个人实物贵金属递延
- 电子银行：贵金属实物产品
- 产品创新：非金融支付机构存管产品
- 电子银行：iPhone6发售活动

电子银行

更多



个人实物贵金属递延

个人实物贵金属递延西藏行：暂未开办业务概述贵金属延

相关知识：代理个人实

- 实物产品：贵金属实物产品
- 融e购：iPhone6发
- 手机银行：手机银行无卡预约
- 网银功能：网上贷款

银行卡业务

更多



工银闪酷卡介绍

工银闪酷卡介绍一、简介工银闪酷卡是通过非接触方式用

相关知识：闪酷卡、借

- 信用额度：卡片可用信用额度恢复方式介绍
- 产品介绍：牡丹海航信用卡介绍
- 产品介绍：牡丹东航卡介绍

产品创新

更多



非金融支付机构存管产品

一、产品客户效用结算。二、产品简介非金融支付机构存

相关知识：

- 卡贷通：卡贷通
- 个人住房：个人一手住房贷款产品简介
- 留学贷款：个人留学贷款

您有待办(0)、待阅(0)



经验发布



新增知识



知识收藏



我的信息

排行榜

- | | | |
|---|--------|---------|
| 1 | 电子银行 | 14068 条 |
| 2 | 产品创新 | 748 条 |
| 3 | 银行卡业务 | 93 条 |
| 4 | 个人金融业务 | 7 条 |

最近浏览

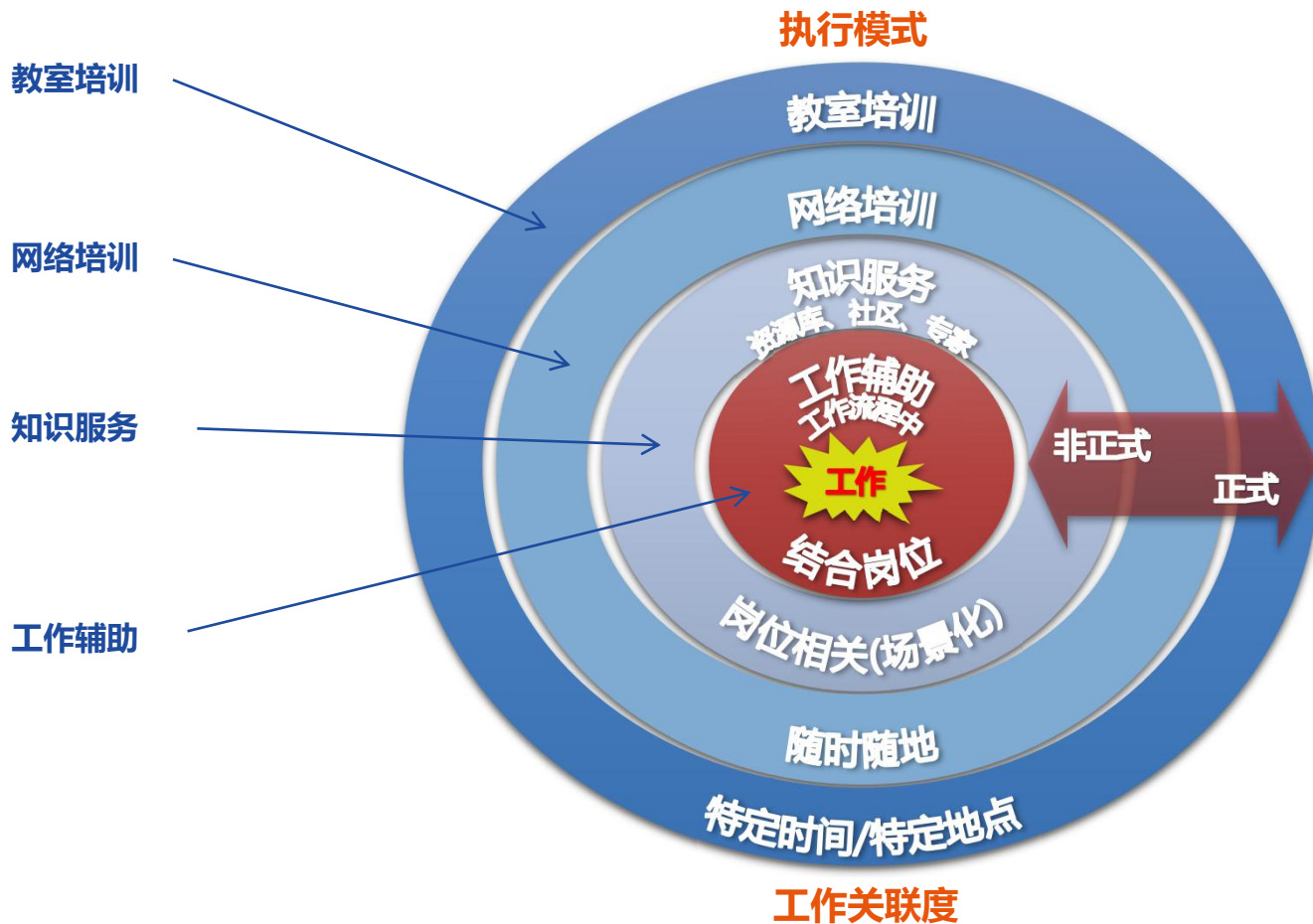
更多

- 个人金融业务操作规程NOVA+
- 个人客户星级服务

网络培训平台应用与项目实施——知识共享平台



工作场域中的价值创造机会



翻转了**教学方式**

推动从“教”转向“学”；



翻转了**教学内容**，推动从“碎片化学习”转向“整体性学习”；



翻转课堂

翻转了**教学管理**

推动从“教的管理”转向“学的管理”



翻转了**培训师角色**

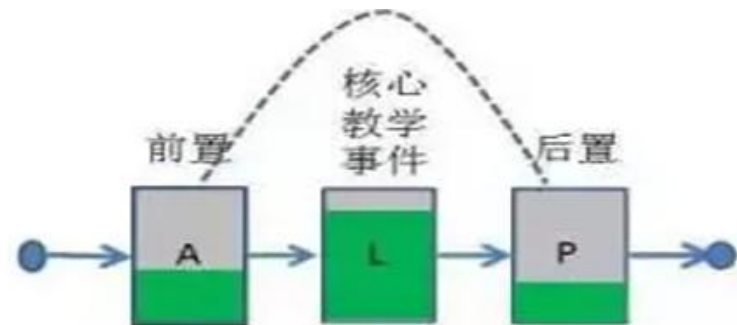
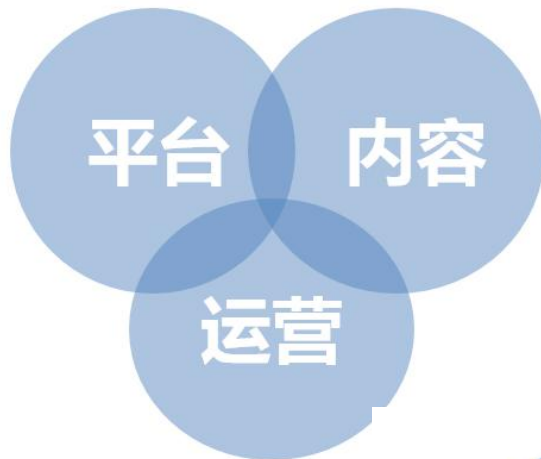
推动从“教学工作者”转向“课程工作者”



NOVA+1.7.5版本柜员重点操作变化一览表

交易或功能	系统升级前后操作变化
外管报送套交易(国际业务部)	凡涉及外币现钞的交易, 交易结束后将套入“个人外币现钞存取数据补充信息录入”页面进行相关业务输入录入。涉及主要交易范围包括但不限于开销户、存取款。
账户锁定提示	对柜面渠道账户被锁定后的报错信息进行优化, 根据不同的锁定原因, 给出有针对性的提示语, 方便柜员进一步处理。对于通过电子银行风险监控系统锁定的账户, 柜面交易时报错信息为“账户因交易异常已被暂停服务, 请通过电子银行风险监控系统确认。”; 对于通过“1737账户锁定”功能锁定的账户, 柜面交易时报错信息为“账户已锁定, 请用卡号或账号在账户锁定维护交易查询锁定原因。”
客户信息	调整“4278客户信息管理”交易, 增加产品信息查询等功能。本期支持查询客户持有产品功能, 可查询的产品种类包括: 活期、定期、理财、基金、国债(凭证式、记账式)、账户产品、实物贵金属、积存贵金属、实物贵金属递延、外汇双向、信用卡、贷款、住房公积金、第三方存管、融资融券、积分。其中活期、定期产品支持查询“账户余额”功能(查询余额时, 需要划介质并输密; 不划介质的账户需要
可信手机号交互认证	为确保个人客户手机号码真实性、准确性, 部分交易实现对客户录入的手机号码进行交互认证。交互认证可通过短信认证和语音外拨认证两种方式进行。短信认证流程为“向客户手机以短信方式发送验证码, 客户在密码键盘上输入验证码进行验证”, 语音外拨认证流程为“通过95588语音外拨提供验证码, 客户在密码键盘上输入验证码进行验证”。涉及交易范围包括: 3982、7639、1538、3200、7690、2795。
跨行汇款	<ol style="list-style-type: none"> 1. 将系统内(含公益捐款)和境内跨行(含公益捐款)整合两个分支为境内汇款(含公益捐款)分支, 按照贷方账号自动判断是行内汇款还是跨行汇款 2. 6393跨行汇款新增一点接入的功能, 如果他行收款账号支持一点接入, 将自动返回收款行信息, 不需要输入收款网点, 便可以完成交易。 3. 6393支持联名帐户跨行汇款功能, 如果是联名帐户则提示是否套用2916进行跨行汇款; 同时作废2916跨行转账分支作废。 4. 新增支持查询跨行汇款明细的功能 5. 新增支持对个人跨行汇款的数据进行冲正, 柜面渠道、转账终端渠道和自助终端要在交易发起网点进行冲正, 电子银行渠道需要在998网点进行冲正
批量代理业务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 批量开定期存单 协议利率由点数上浮变为按基准利率比例上浮; 代理业务传输平台批量开存单业务信息录入界面, “利率浮动点数”变为“利率浮动比例”, “约转利率浮动点数”变为“约转利率浮动比例”。同时, 注释字段中“利率浮动点数”字段也变为“利率浮动比例”。 2. 批量开卡 代理业务平台批量开卡业务信息录入界面, “开户类型标志”删除“中职卡”, 新增“开附属卡”。如无事先上送卡号, 批量开中职卡按“e时代芯片卡”选择。
理财协议渠道扩充	<ol style="list-style-type: none"> 1. 传统自助终端在“存款服务”以及智能终端在“存取转账”栏目下新增“薪金溢”和“节节高”功能。 2. 传统自助终端在“更多业务-理财服务-第三方存管”以及智能终端在“理财业务-银证业务”栏目下新增“存管通”功能。

E-learning



$$40\% * 90\% * 30\% = 11\%$$
$$40\% * 100\% * 30\% = 12\%$$





感谢聆听！



电 话：0571-88047405

邮 件：xlqiang@163.com