

IBM银行解决方案
支持您的业务目标



**面向客户关怀和洞察的IBM Banking Industry Framework:
通过提高用户满意度驱动增长**

优化客户体验: 银行业的急迫要求

如今, 银行客户变得越来越苛刻。他们希望产品和服务是针对他们的特定需求量身订制的, 并通过最方便的渠道提供给他们。许多客户还希望能够主导与银行交流的方式。尽管许多金融机构试图努力满足这些需求, 但只有不到1/4的美国银行客户认可他们的银行¹。看来满足客户的需求并不容易。



对于许多银行, 理解和满足客户(尤其是最能带来利润的客户)的需求是推动可持续发展的关键。这些银行经过多年的合并和收购, 拥有了众多功能重叠并且客户数据杂乱存放的IT系统和数据库。这就使得客户通过不同渠道办业务时体验是不一致的。银行没有能力开发客户的综合视图, 这也限制了银行根据客户需求进行交叉销售和追加销售的能力。

银行需要一种更简单的前台基础架构, 可是大规模以客户为中心的转型通常成本昂贵、风险高且会降低投资回报速度。今天, 银行需要采用更好的方法, 基于已有的资产, 逐个项目地改造其旧有基础架构, 不断推动价值产生。面向“客户关怀和洞察”的IBM® Banking Industry Framework可以帮助银行规划技术路线图, 以实现这些需求。



使用框架(Framework)方法, 搭建业务需求与IT能力之间的桥梁

IBM Banking Industry Framework包括软件平台、预先构建好的“客户关怀和洞察”扩展(extensions)软件、解决方案加速器、最佳实践。它可以帮助您显著加快解决方案的实施速度,帮助您实现循序渐进的、可管理的、以业务为驱动、以客户为中心的流程转型。

在不断变化的业务需求中,您可以按照优先顺序,有选择地开始转型。对于“客户关怀和洞察”项目,您首先需要选择来自业内领先的独立软件供应商(ISV)的应用,然后依照该框架从以下几个方面开始转型之旅:



- 客户信息: 通过整合客户数据, 创建客户的单一视图。创建可支持健壮的客户分析的数据基础。
- 客户洞察: 通过客户分析和商业智能更深入地了解客户需求。使用搜索和发现分析来降低欺诈风险。
- 销售流程: 优化贷款流程。支持交叉销售和追加销售。改进吸引新客户加入的流程, 增加利润, 降低客户捕获成本。
- 服务流程。改进案例管理和争议解决流程。优化呼叫中心能力。支持基于事件的决策流程。
- 遵从性流程。遵从“了解您的客户”准则, 了解客户偏好, 比如“不要给我打电话”。
- 营销流程。细分客户并了解客户带来利润的能力。更有效地使用市场活动管理和市场营销工具推动增长。
- 多渠道转型。整合不同的渠道应用, 提供一致的客户体验, 让客户获得主导权和灵活性, 最终降低总体系统拥有成本。

面向客户关怀和洞察的IBM Banking Industry Framework提供了:

- 加速数据仓库开发的详细设计模板
- 预定义的数据、流程和策略模型, 它们基于企业规划、财务管理和控制方面已经获得证实的最佳实践, 可以创建实时的业务管理仪表盘
- 遵从“了解您的客户”准则, 更快吸引新客户加入, 更好地维护老客户
- 行业流程和整合模型, 提供了更高级别的组合服务, 与IBM主数据管理服务器相关联
- 模板和工具, 加速创建整合的前台应用, 让它们处于统一的多渠道基础架构环境中
- 最佳业务实践和技术模式, 用于实现基于SOA的解决方案, 比如开户流程等等





IBM Banking Industry Framework: 为您量身订造

框架方法使您部署的前台基础设施快速见效。通过改进数据基础架构，您可以降低维护成本并创建可信的客户信息源。转型为动态业务流程管理后，您将能够随着客户需求的变化灵活地更改流程，减少手动干预流程，降低相应成本。借助健壮的分析工具，您能够更深入地了解客户的真正需求。此外，您为前台创建的更加灵活的基础设施，能够为更具战略性的银行架构奠定基础。

利用IBM丰富的专家经验

IBM在金融服务方面处于全球领先水平。全球金融机构都在使用行业框架方法来简化其技术基础设施。IBM可为您提供实现更高的敏捷性的途径，无论您是刚开始寻求优化现有基础设施，还是已处于优化过程中。立即与您的IBM销售代表交流，探讨如何通过“业务价值评估”来确定起步方式。





案例研究： 美国著名银行改善客户体验

这家领先的美国银行希望为客户提供更加一致的客户体验。他们现有的遗留系统和多种客户信息文件无法提供可信且实用的数据来支持业务目标。

在IBM的帮助下，该银行整合了客户数据并放弃了现有客户信息文件和客户关系文件系统。解决方案的核心是IBM InfoSphere™ MDM Server和IBM Banking Data Warehouse。借助这个解决方案，该银行能够获得每位客户的完整视图，以供运营系统和分析系统使用。

项目实施之后，该银行能够为整个企业创建统一的客户档案，能够扩展其能力来管理更多的客户偏好数据。替换现有客户信息文件还降低了维护成本。同时，现有应用接口得以保留，这减少了对现有业务应用的影响。

更多信息

要了解IBM Banking Industry Framework提供的“客户关怀和洞察”功能的更多信息，请联系您的IBM销售代表，或者访问网站：

ibm.com/software/industry/frameworks/banking





© 版权所有IBM Corporation 2009

保留所有权利

IBM、IBM徽标、ibm.com、Smart SOA是国际商业机器公司在美国和/或其他国家/地区的商标。如果这些和其他IBM商标在本文中第一次出现时标记了商标符号(®或™)，均代表在本文出版之际，它们是IBM在美国或其他国家注册的商标或普通法规定的商标。此类商标在其他国家/地区也可能是注册商标或普通法规定的商标。可在网络上获取IBM商标的最新列表，请查看 ibm.com/legal/copytrade.shtml 的“Copyright and trademark information”部分。

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标志。

国际商业机器公司按“原样”提供本出版物，不提供任何明示或暗示的保证，包括但不限于关于非侵权、适销性、符合特定用途的所有隐含担保。某些国家不允许某种方式的明确或隐含保证的免责声明，因此，此免责声明可能不适合您。

国际商业机器公司有权更改任何规范或其他产品信息，恕不另行通知。本信息可能包含技术错误或排版错误。

本出版物中对IBM产品或服务的引用不代表它们可用于所有IBM运营的国家。

可以在以下站点找到IBM主页：ibm.com

¹ 让零售银行赢得客户认可：面向客户的企业，IBM Global Business Services, 2006年