

零售银行实现 以客户为中心

利益

- 通过以端对端方式集成客户服务流程降低服务成本
- 通过便捷、一致、个性化的服务提高客户忠诚度
- 增强对客户了解，提高交叉销售率，通过最恰当的渠道提供相关服务
- 缩短引进新产品时的上市时间
- 在自动化沟壑之间架起桥梁，并跨不同渠道和产品系列标准化同类最佳实践，提高经营效率



所有行业的成功都已逐渐认识到顾客就是上帝，银行业也不例外。在面临商品化、利润率压力、激烈竞争和日益复杂的经营的市场中，具有前瞻性的银行认识到有效客户关系战略的重要性，以及要确保长期成功应进一步以客户为中心的必要性。

要进一步以客户为中心，银行需要解决其关键的经营问题，才能更清晰地知道、了解和服务好客户：更有效地管理客户信息；集成和协调服务市场的多个渠道；以及提高驱动业务发展的几个核心流程的效率。成功的银行得到的回报将是降低的客户流失率和扩大的客户份额。

针对以客户为中心的银行的四个步骤

要进一步以客户为中心，银行需要致力于四个主要方面：

- 1 客户信息管理
- 2 多渠道集成
- 3 卓越经营
- 4 智能、实时的交叉销售

TIBCO 提供的解决方案使银行可以利用现有资产和技能实现这些目标。

TIBCO 在针对以客户为中心的银行的四个步骤中的作用

对于更有效地管理客户信息, TIBCO 的 SOA 软件合并和集成了不同业务范围的客户数据, 从而可以专一、实时地查看客户信息, 从而有助于改善客户信息访问。

对于集成多个服务渠道, TIBCO 的 SOA 软件将所有前端渠道与后端核心系统连接, 允许所有渠道都可以访问一组共同的流程、应用程序和数据。通过更紧密的渠道协调, 还可以通过多个渠道管理、跟踪和完成客户交互。

对于实现卓越经营, TIBCO 的 BPM 软件可在核心业务流程的沟壑之间架起桥梁, 让银行可以跨不同渠道和产品系列标准化同类最佳实践。

对于增加客户价值, TIBCO 的业务优化软件有助于实现智能实时交叉销售, 可以利用客户的入站交互, 并实时发现交叉销售其他客户相关产品的商机。

“作为领先的市场参与者, 我们必须快速行动, 充分利用市场趋势, 并抓住新商机。TIBCO 让我们可以实现战略主动, 这在以前是要付出昂贵代价的。例如, 某个组织希望同我们形成伙伴关系、共同经营一项业务 (如付款处理) 时, 我们就可以使用 TIBCO 来快速集成所需的系统并以合理成本为客户提供服务。”

Richard Anderson, DBS 银行, 信息技术集团常务董事

客户信息管理

在银行的历史里, 组织结构通常是按照业务范围划分。此种结构已在银行业存在多年, 但由此形成的竖井式环境阻碍了银行进一步以客户为中心。客户信息是以帐户或产品为中心, 而银行需要的, 是以客户为中心。

要更有效地管理客户信息, 银行需要集成不同产品系列的数据、系统和流程, 消除这些客户信息竖井, 以便面向客户的员工可以共享客户信息。解决了此客户数据分段问题, 员工就可以更容易了解客户的身份、最新与相关的历史纪录、当前使用的银行产品以及客户现在和将来可能的需求。

部署面向服务架构 (SOA) 就可以专一、全面、实时地查看客户与银行的关系, 因为它可跨不同产品竖井合并和集成客户数据。通过将后端原有系统连接至前端服务渠道, SOA 使所有银行触点都能实时提供客户数据, 如 ATM、在线银行、呼叫中心和零售分行, 这样银行就能够根据完整的关系资料提供准确的个性化服务。

多渠道集成

客户希望通过多种渠道与银行交互。但是随着时间的过去, 渠道增长和扩展已形成多个渠道特定客户数据竖井, 渠道之间缺乏集成, 因为它们通常是分开管理的。结果是不同渠道很少或没有共享信息、由于渠道特定流程造成的复制以及给客户带来脱节、不满意的多渠道体验。

采用 SOA 方法可提供更一致的多渠道体验。成为服务的数据、应用程序和流程都可跨不同渠道重新使用, 确保了所有渠道都能访问一组共同的流程、系统和数据。

银行可以实现更紧密的渠道协调和集成, 以便跨多个渠道管理、跟踪和完成客户交互。如申请贷款, 客户可以在一个渠道启动, 而使用另一个渠道完成。

SOA 还有助于加快新产品的引进。银行可以一次性在后端系统实现产品功能和业务流程, 使所有渠道都可以访问这些新服务。

同样, 利用业务流程管理 (BPM) 技术, 银行可以跨不同渠道标准化一组同类最佳流程, 消除了流程复制成本。无论客户使用什么渠道, 都可确保要求得到一致处理。

卓越经营

不断变化的环境和银行日常经营的复杂性已经给核心业务流程带来危害, 而这些流程又支持和巩固这些经营。随着银行增加产品、服务、员工、渠道和客户, 其 IT 环境变得日益复杂, 管理存在已久的业务流程对于维护银行客户提供优质服务的能力显得更加重要。在现在的环境中, 银行本质上是在商品市场中进行经营, 产品之间已经有多大差异, 此种能力正成为一种关键的差异因素。复杂的 IT 环境会在业务流程中产生自动化沟壑, 带来客户服务问题。例如, 分段的按揭办理流程经常面临冗长的“提供时间”周期, 最终使用户感到不耐烦, 转而到其他地方办理业务。

BPM 技术可在自动化沟壑之间架起桥梁, 让银行可以跨不同渠道和产品系列标准化

TIBCO 提高了 ABN AMRO 的客户满意度

ABN AMRO 实施了 TIBCO BPM, 作为其“无迂回”计划的一部分。“无迂回”计划旨在让 ABN AMRO 可以改进其向客户提供的服务以及实现其后端银行经营的流水化和集中化, 从而实现更有效的竞争。ABN AMRO 成立的 6 个执行中心负责管理分行网络的后勤工作, 它们使用 TIBCO BPM 来自动化和管理后勤流程。部署 TIBCO BPM 之后, ABN AMRO 降低了成本, 实现了规模经济, 并减少了处理主要后勤事务的时间。通过自动化银行的后端经营, 已在该组织实现一致性。ABN AMRO 现在可以以较高标准执行业务流程, 并跟踪履行服务水平协议 (SLA) 的进展。



同类最佳实践, 从而帮助银行实现卓越经营。通过消除流程中的冗余步骤和实现最低限度的人工干预, BPM 可以在很大程度上缩短关键活动的处理时间, 如客户服务请求、贷款发放和开户。

智能入站交叉销售

建立、发展和增强客户关系对于维护银行的长期成功至关重要。满意的客户都是忠诚的客户, 而忠诚的客户将是将来银行收入的贡献者。要成功和有效地抓住这些收入商机, 银行首先需要在上述三个方面有所改进: 客户信息管理、多渠道集成和卓越经营。

如果能够有所改进, 银行将能达到一种新境界, 即清楚地了解客户, 有效地为客户提供各种服务, 并能更了解客户现在和将来的需求。在这种理想的环境, 银行可以从中创造智能入站交叉销售商机。部署业务优化技术有助于银行在客户与银行连续 (通过呼叫中心、分行或在线) 时, 实时发现进行产品或服务交叉销售的商机, 可以预测特定客户可能感兴趣的产品。

如果充分利用客户的入站交互并能够提供其他相关且适于该客户的产品或服务, 将有助于为客户和银行都开创一种双赢局面, 即增加客户满意度和客户价值。

结论

银行早已意识到以客户为中心即使不是成功的决定因素, 至少也是一个重要因素。通过提供各种解决方案, TIBCO 更有效地帮助银行管理客户信息, 集成和协调多个服务渠道, 提高驱动业务发展核心流程的效率以及利用相关商机交叉销售其他产品和服务。TIBCO 帮助银行建立、发展和维护健康的客户关系, 从而保持竞争优势并增加市场份额。以客户为中心的银行前途将是一片光明。

要了解有关 TIBCO 将给您的组织带来何种帮助的更多信息, 请访问 TIBCO 网站 www.tibco.com。

“实施 TIBCO BPM 软件让 ABN AMRO 可以节省相当于 100 名全职员工的费用。正因我们现在可以监控业务流程和检查我们是否在履行所有重要的服务水平协议, 这使我们业务流程的质量提高了很多。

Stefan van Alen, 证券投资经理, ABN AMRO



TIBCO Software Inc.

TIBCO 软件公司 (纳斯达克: TIBX) 为实现实时企业的独立企业整合与流程管理软件公司。实时企业的宗旨在协助企业变得更具有成本效益、更敏捷、更有效率。TIBCO 提供实时业务价值给数千名分布在全球各地、各行各业的客户, 我们称之为 The Power of Now®。

www.tibco.com

北京办事处
北京亮马桥路 50 号
北京燕莎中心写字楼
C 203#, 100016

电话: + 86-10-6410-5316
+ 86-10-6410-5339
传真: + 86-10-6410-5331

上海办事处
上海南京路 1266 号
恒隆广场 3901 室
200040

电话: +86-21-6288-1762
传真: +86-21-6288-1763

全球总部
3303 Hillview Avenue
Palo Alto, CA 94304

电话: +1 650-846-1000
+1 800-420-8450
传真: +1 650-846-1005



©2006, TIBCO Software Inc. 保留所有权利。TIBCO TIBCO 徽标、The Power of Now 和 TIBCO Software 是 TIBCO Software Inc. 在美国和/或其他国家(地区)的商标或注册商标。本文档提及的所有其他产品和公司名称和标记均为各自所有者的财产。在此提及只是出于辨别需要。01/06