



IBM GB BANKING PROCESS BANKING SOLUTION

IBM中小银行流程银行解决方案



GB
中小企业行业解决方案
SWG INDUSTRY SOLUTION OFFERING

行业需求概述

随着中国农村信用社和城市商业银行体制改革和机制转变的逐步深入，由“部门银行”转型为“流程化银行”已成为中小银行业务发展的必然趋势，过去“部门银行”对客户需求的服务响应和风险防范等受到人为限制，银行内部资源难以有效发挥作用，而流程银行可以有效地改善银行中以往存在的部门林立、条块分割、职责界定不清、政出多门、支离破碎、效率低下、运转不灵的弊端，通过流程银行可以彻底摒弃因人设事、因人设岗的旧习，创造因事设岗，量“材”使用的以客户为中心的全新业务和组织环境，流程银行是我国金融业改革从外部主导型向内部深化完善型转变的有效途径和必经之路。

解决方案概述

IBM 中小银行流程银行解决方案旨在帮助农信社和城市商业银行客户实现业务运作处理的专业化、模块化和标准化并高效地提供金融服务，流程银行业务转型将银行内设机构按照业务性质和经营组织形态进行调整和变化，包括前台(业务拓展部门)、中台(业务监督与咨询等直接支持部门)、后台(数据处理及后勤支持部门)，中、后台业务实施集中化处理，机构设置与人员配备支持充分流动，营业网点和营销人员成为功能和职责明确的销售前端和中后台系统的客户终端，前、中、后台专业化系统之间通过优化设计的业务处理流程相连接。

流程银行解决方案的主要功能组件包括：

- 基于Business Process Manager (BPM)流程引擎实现流程银行业务(柜面改造、开户流程、信贷流程、清算流程、支付票据等)的分析、设计、优化和运行监控等流程服务功能；
- 基于通过Enterprise Content Manager (ECM)内容管理平台实现流程银行非结构化影像内容的存储、归档、检索、查询、删除等内容服务功能；
- 通过Business Rules Manager (BRM)决策规则引擎实现流程银行业务规则的统一定义和存储及自动化运行，同时方便业务人员参与规则的制定和修改，并减轻科技部门的应用维护工作量；
- 通过Lightweight Data Access Protocol (LDAP)目录服务器实现流程银行的集中化用户管理和认证支持；
- 通过存储管理服务实现流程银行影像的自动化存储和备份恢复，支持流程银行业务的可持续性运行。

解决方案价值主张

- 实现前、中、后台分离的一体化流水作业的先进银行管理模式，扁平化管理，加强中台控制和事中监督，降低柜员技能门槛和银行运营成本，实现中小银行全行资源和服务的共享和重用；
- 统一中小银行业务条线专业化垂直管理，实现银行中人员、机构、角色、岗位的动态调整，促进业务操作规范化、标准化、集约化，帮助中小银行集中防范和控制操作风险；
- 促进中小银行业务后台集中专业处理，网点前端面向服务与营销，为客户提供高效的专业化服务，提高客户满意度，促进以客户为中心的银行业务转型，为中小银行下一步发展打下良好基础；
- 利用先进的成熟IT技术实现面向服务的体系架构(SOA)及模块化的业务流程设计，统一支持中小银行业务流程、内容管理、规则适应、事件响应等功能需求，实现中小银行资源和服务的共享和重用，满足多渠道接入的要求。

IBM软件产品

流程服务器	IBM BPM or ACM
内容管理服务器	IBM DB2 CM or FileNet P8 CE
业务规则服务器	IBM WebSphere Operational Decision Manager
LDAP目录服务器	IBM Tivoli Directory Server
存储备份服务器	IBM Tivoli Storage Manager

典型业务场景

远程集中授权：客户开户时，银行通过前台业务发起岗人工录

IBM GB BANKING PROCESS BANKING SOLUTION

IBM中小银行流程银行解决方案

入、扫描影像、验印、向后台账务系统发起查询等手段输入完成该交易所需要的关键业务要素。在扫描完成后，触发后台流程处理，由后援中心完成远程集中授权。

柜面业务改造：柜员不再处理传统开户模式的所有业务动作，柜面业务由经办网点负责受理客户申请，录入基本信息，向客户反馈处理结果，由分行业务处理辖内可由后台集中处理的相关业务（如票据交换提回等），由外包录入负责数据补录，根据切割的业务凭证要素分别进行双录校验。

事中风险监督：通过对柜面业务前、后台录入要素进行比对以保证业务要素的正确性，并通过对交易的监测来完成提交记账系统前的风险控制。

柜面营销：客户在银行同一柜台可以办理现金、结算、理财等多项业务，银行柜员有更多时间与客户交流介绍银行金融产品并解答客户关心的相关问题。

集中作业中心：银行非现金类业务（包括账户的开销、汇兑、支票、对公帐户通存通兑、凭证出售、贷款发放等应用）的统一流程服务和非结构化内容影像处理以及流程和内容的整合。使银行总行和分支机构能够对共享服务业务进行任务调动、流程调整并帮助银行改变会计档案保管查阅模式。

成功案例

某商业银行新一代柜面业务系统

客户背景

全国性股份制商业银行，股东二十几家，注册资本近百亿元，近百家全国性机构，业务发展高速、稳健。

客户需求

- 现有柜面系统在效率、风控、客户服务质量等方面难以满足银行业务的快速发展需要；
- 柜面业务涉及多个应用系统，需要整合形成统一、简便的柜员交易和操作界面；

- 需要设计与实施前台发起交易数据的流转、分配、处理、应答和管控机制以及实现基于SOA进行交易分类和重新定义以进行交易的重组和复用；
- 保护现有系统资源及其正常运行，配合新柜面业务系统开发和建设，培养行内的科技队伍。

客户受益

改善客户服务：新柜面系统优化了柜面业务流程，简化了前台业务手续，方便了柜员操作，更好地服务客户和开展营销；

提升风险控制：通过前、后台分离和集中授权处理业务，增强了银行对前台柜员的内部控制和约束，通过数字影像技术分割录入凭证，减少人为操作差错，提高银行风险管控；

节省成本开支：后台集中统一处理全行所有网点的集中授权和外包录入，提高了单笔业务处理效率，减少了重复工作和冗余网点人员，节省了银行运行开支；

支持网点转型：新柜面用户界面标准、通用，有助于全行综合柜员制的推行，柜员可以更好地办理现金、结算、理财等多项业务，同时可与客户更多地交流和开展柜面营销；

减轻柜员压力：柜面业务由后台统一录入凭证要素，柜员只需审核、扫描单证，录入关键要素，有效地减轻了银行柜员的工作压力。

方案优势

IBM方案可操作性强- 借鉴国外流程再造先进理念与影像 workflow 成熟技术，充分考虑中国银行业特点，为国内中小银行量身定制，并有市场验证的流程银行成功案例。

IBM方案实施风险低——基于IBM多年金融行业实践经验和成熟稳定的ECM、BPM软硬件产品和服务，拥有强大的经验丰富的本地产品支持和流程银行系统提供能力。

IBM方案集成性好——全面考虑并支持银行业务流程、内容管理、规则适应、事件响应等业务功能化需求和高性能、高可用等非功能化需求。基于开放标准实现流程银行系统间无缝集成。

© 版权所有IBM Corporation 2013

IBM、IBM徽标、ibm.com是国际商业机器公司在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。如果上述和其他IBM商标在本文中初次出现时带有商标符号(®或™)，则表示在此信息发布时，这些商标是IBM拥有的、在美国的注册商标或普通法商标。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。未经IBM公司书面许可，不得以任何方式复制或传播本文档的任何部分。

到发布之日止，产品数据都进行了准确性审核。产品数据可能随时更改，恕不通知。关于IBM未来方向或打算的声明仅代表IBM的发展目标，如有变更，恕不另行通知。IBM“按原样”提供本出版物，不进行任何明示或暗示的保证，包括推销期间或出于某种目的而做出的任何暗示的保证。一些法律法规不允许在不预先通知的情况下在某些交易中表达或暗示质量免责声明。

本文档针对IBM和非IBM产品及服务的性能数据是在特定的操作和环境条件下得出的。由任何该产品或服务的执行方获得的实际成果取决于大量特定于该方操作环境的因素并可能有很大差异。IBM不保证此类产品或服务的任何实现能够获得或包含此类成果。本文档中包含的有关第三方的任何材料基于从该方获得的信息。并没有独立验证信息的精确性。本文档不等于来自IBM对任何第三方产品或服务的明示或暗示的建议或认可。

客户应自行保证遵守法律法规要求。获取有能力的法律顾问关于确定和解释任何可能影响客户的业务的相关法律和法规要求，以及读者为遵守法律可能必须采取的任何措施的建议是客户自己的责任。IBM不提供法律建议，也不表示或保证其服务或产品将确保客户遵从任何法律或规定。

