

想像一下, 如果.....



**2010 年智慧的银行业务流程**  
利用银行的业务规则缩减成本、提高收益  
并实现动态响应



想象一下，如果消费贷款在几分钟之内审批通过，商业贷款在一天内审批通过。想象一下，如果增值销售接受率在数月内从 3% 升至 30%。

## 挑战

如今，银行面临对灵敏性要求极高的环境。金融机构必须迅速推出并更新产品及其定价，使产品配置满足客户及销售终端渠道商的需求，控制成本，在无损利润增长的同时管理欺诈和风险，同时在合规性监管极其复杂的全球环境中顺利运营 - 这一切都需要透明度以及速度的不断提高。

## 智慧是

智慧的银行业务流程采用 IBM WebSphere® ILOG Business Rule Management System (ILOG BRMS)，使得业务逻辑从硬编码应用程序得以具体化，从而显著提高灵活性、速度和效率。ILOG BRMS 能改善系统和运营灵敏性，同时降低成本，这样银行就能够吸引新客户，提高客户保留率，并改善风险管理。银行业务流程中的关键决策能够在数分钟到数天之内发生变化，而无需数月来完成这一过程，这使得日常运营效率能够更上一层楼。

领先的贷方以及金融服务机构正积极应用业务规则以便：

- 在核心银行业务流程中**将成本降低 50% 以上**，其中核心业务流程包括贷款和信贷发放以及付款程序、开户等。
- 新的或更新的产品、定价和监管合规性需求**进入市场的速度至少提高 50%**。
- 通过销售时的实时决策使**吸引和保留的客户数增加 15%**。
- 通过最佳匹配、接近匹配和反向匹配使**交叉销售以及增值销售的成功率达到 30% 或更高**。
- 通过优化定价以及降低风险**提高投资回报率**，其中利用了进一步市场细分以及多变量定价、合格性以及承保决策。
- 跨业务和地理位置**轻松实行一致、准确、透明的合规性要求以及政策决策**，例如在信贷交易中的新法规-Z。

## 案例研究

### 美西银行：商业贷款在一天而非一周之内批准

想象一下，如果商业贷款在一天内批准，成本节省和客户满意度情况会怎样

美西银行实施整合的 IBM Enterprise Content Management (ECM)、Business Process Management (BPM) 和 ILOG BRMS 解决方案，从而实现了从人工的纸质媒介流程向高效的自动化无纸流程的迁移。该系统通过电子表单利用活动内容来触发业务流程，将业务规则

从公司流程中分离出来，这样，公司的信用管理团队就可以更新信贷条件、批准要求以及特殊批准权利，而无需 IT 辅助。

结果如何？公司灵敏度不断提高，能够迅速应对客户需求和不断变化的市场需求。商业贷款批准周期减少至一天，预计在五年内将节约 150 万美元。另外，员工生产力的提高也使得员工能够专注于加强顾客关系，以提高客户保留率。



**ILOG BRMS** 极大地简化了金融服务运作，例如：

- **信贷和贷款** - 资格预审、定价、产品推荐和选择，以及文档选择
- **风险管理** - 定价、承保、合规性、欺诈检测和管理
- **支付** - 最低成本途径选择、手续费计算、自动化客户服务等级协议 (SLA) 管理以及支付内销
- **客户关怀和客户洞察** - 新的开户、增值销售和交叉销售以及建议产品的配置。
- **贸易流程自动化** - 优化投资组合、商贸配对、合规性以及风险管理

### 以更快的速度交付更好的信贷决策

贷款和信贷发放包括一系列复杂多变的规则，这些规则用于规范包括申请人资格审查、评估信贷风险、定价贷款产品以及保证快速合规性等方面。国产或者现有的贷款发放系统在各自为政的应用程序中带有硬编码规则，严重降低了贷款业务的速度，阻碍了快速响应。

**ILOG BRMS** 将决策规则从应用程序编码中脱离出来，从而使更详尽地定制产品供应、定价和合格性成为可能，其中包括满足客户需求的备选产品推荐 - 所有这些都是实时的。**ILOG BRMS** 超越了基本的自动化，在整个贷款流程和贷款产品（从抵押到房屋净值，再到汽车、商业和信用卡）中添加了智能决策功能。集中的规则管理支持所有销售终端（包括分公司、呼叫中心、自助服务以及其他批发或者对应触点）的合规性决策。

### 支付

**ILOG BRMS** 使得这些常见操作实现了自动化，从而可降低成本、改善客户服务：选择结算渠道（最低成本途径选择）、异常处理以减少人工后台干预、费用计算、产品确定以及支付配置。**ILOG BRMS** 同时能够大大降低能够盈利的新产品投入市场的时间，并且帮助您迅速将新兴支付渠道运用到您的业务中，加快和简化新法规的透明度和合规性，不论该法规是否复杂。**ILOG BRMS** 提供

## 案例研究

### 艾可飞的集中业务规则管理基础

*想象一下，如果您能够实现商业客户的信贷决策自动化，使得客户能够实时地进行变革，以迅速满足自身变化的市场、业务模型或服务级别协议。*

艾可飞将 **ILOG BRMS** 嵌入到其更全面的互联互通技术基础设施中，以便能够拥有一个根据客户特殊需求量身打造的集中业务规则基础。

从销售点的风险管理和营销决策，到贷款申请和小型企业决策支持来看，艾可飞更全面的互联互通软件依靠 **ILOG BRMS** 来确定合格性以及产品供应，同时加强对国家法规和联邦法规的合规性。

艾可飞的客户现在能够在数天之内实时针对业务规则进行变革，而无需花费数周或数月时间。



一个符合 ISO 标准的规则词汇表，立即开始书写业务规则。

- 通过自动化和增强的直通式处理 (STP) 来提高成本效益。
- 定义并执行特定于客户且基于 SLA 的相关条款。
- 提高运营和 IT 系统的透明度，加强管理。
- 减少 50% 以上的新产品投入市场的时间。
- 降低成本，灵活管理不同的服务级别。

### 客户关怀和客户洞察

销售和营销机构的一个首要目标是使每项交互都实现自动化。充当特殊的助理，在购买过程的每个阶段为客户和合作伙伴提供帮助。通过在沟通的最重要环节上完善决策和实现决策的

自动化，BRMS 使一线员工能够在各项交互中制定更加、更加一致的决策。因此，最高级客户服务代表的专业知识应该能够通过各团队成员可用于所有的客户服务代表（所有客户）。

- 通过个性化的开户服务增加客户获得
- 将增值销售和交叉销售的成功率提高 10 倍以上
- 最大程度地将产品及定价与客户相匹配
- 通过最优质的客户服务提高客户满意度和忠诚度
- 减少客户服务成本，提高准确性
- 不管通过何种渠道，以最小的成本管理营销活动，以取得更高成效

### 实时的风险管理和合规性

为了与金融服务的复杂性和波动性保持一致，流程必须在任何时刻都易于监控、评估和进行风险管理。IBM WebSphere ILOG BRMS 和 IBM ILOG 优化技术被广泛应用于保证完全透明、准确和可审计的 IT 系统。ILOG BRMS 自动化和执行合规性要求，例如 AML/KYC

## 案例研究

### 北美 5 大银行

*想象一下，如果您的新型客户关系管理 (CRM) 系统能够精确有效地锁定目标，那么就可在短短几个月内获得数百万的增量收入。*

某家世界上最大的金融服务提供商意识到，他们并不能从客户和现有的 CRM 系统的联系中获得最大收益。该公司由于不能在最佳时间为其网络客户提供合适的服务而损失了收入。同时，决策逻辑分散，且在各渠道间并不一致。

通过将 IBM WebSphere ILOG BRMS 用作改

进和集中化 CRM 架构的标准平台，该公司能够实时为网络客户提供定制的服务，并且仅在两个半月内就通过新业务获得了超过 1400 万美元的收益。这些都源自能够及时显示定制选项，从而实现对接触时的交叉销售和增值销售的支持。

尽管在一天内就在网络渠道里做出了超过三百万的基于规则的决策，但该公司的内部 SLA 要求在 200 毫秒之内提供定制的网上服务。该银行也能够在始终达到这一阈值的同时，在 BRMS 内运行 6000 多条规则。



（反洗钱和了解客户）相关的命令、风险评估、规章制度、选择途径以及文档管理规则。

特别是在复杂的环境中，例如在多公认会计准则、多公司和多货币报告要求下的运营，ILOG BRMS 使金融服务公司能够以高速度、低成本应对不同风险和合规性要求。

- 通过自动化、风险告知定价和承保，在不影响增长的前提下降低风险
- 通过集中的会计引擎将企业事件转化为详细的会计信息
- 通过实施交易前和交易后的订单合规性，降低违反贸易风险
- 立即检测和报告错误信息或者欺诈信息
- 利用规则决定 KYC 要求，提高客户参与效益
- 通过中央储存库内的规则，提高系统间审计和渠道间审计的透明度。

## 贸易处理

ILOG BRMS 在贸易前、贸易中以及贸易后处理中提高众多应用程序的决策功能并实现决策功能的自动化，从而提高运营效益、合规性并改善客户关系管理。电子交易中的决策自动化能够以低成本实现高度直通式处理，同时使得回报风险比率最大化。金融服务机构利用 ILOG BRMS 实现产品组合、投资、贸易和合规性的自动化。同时：

- 将市场投入速度提高 50% 以上
- 降低贸易成本，每年节省数百万元
- 通过在几毫秒内执行的规则，缩短延迟时间
- 对流程间的规则和决策提交保持全面的审计跟踪
- 优化投资组合，以较低风险获得更高回报

## 案例研究

### 某家全球金融机构前 20 强

*想象一下，如果通过自动商贸配对每年节省数百万美元将是什么情况。*

该全球银行机构的欧洲子公司一直努力解决孤立的旧应用系统问题、特定于客户的人工定价计算、高 IT 维护成本，及遵守欧洲增值税 (VAT) 和发票标准的要求。他们希望减少人工流程，降低维修费用，实现从分批处理向实时流程的迁移，从而加快新服务、新产品或新定价进入市场的速度。

通过 ILOG BRMS，该机构从各自为政的定价应用程序迁移到集中的、高性能且基于规则的定价引擎。ILOG BRMS 实现了有关产品级别定价、客户细分以及 VAT 账单的决策自动化。这一新型系统为银行的零售和批发银行业务策略提供了全面支持。进入市场的时间从数月减少到了数天，并且新型可扩展的定价引擎使得在 15 分钟内就能处理多达两百万个操作。



## 关于 IBM WebSphere ILOG BRMS

通过从人工、各自为政的孤立流程到支持 BRMS 的智能流程的转化，银行和金融机构能够跨流程、系统以及渠道添加决策功能并实现决策自动化。ILOG BRMS 是构建和维护决策服务的最灵活方式 - 商业系统内的决策点。

### 主要收益：

- 通过使决策逻辑具体化，简化和稳定了流程
- 支持决策在不同流程、应用和系统中重复使用
- 为管理大量不断演化的规则组合提供有效的方法
- 支持复杂、多样决策的自动化
- 集中维护和管理流程和渠道间的规则
- 授予商业用户测试、构建和维护商业规则的权利
- 保持对于所提交规则和决策的全面审计跟踪

### 更多信息

有关银行 ILOG 解决方案的更多信息，请联系当地的 ILOG 销售代表，或者访问我们的银行业务 Web 页面：

[ilog.com/industries/banking](http://ilog.com/industries/banking)。

## 后续步骤

### 申请客户演示

我们的交互示范在网上或者现场均有演示，可视您的方便进行选择。

### 申请参加研讨会

提供为期两天的免费研讨会，旨在帮助商业团队和 IT 团队在投资 BRMS 之前，确保 BRMS 是企业所需的正确解决方案。

### 利用速赢试点从局部着手

想象一下，如果您能够在 9 周内部署可行的业务规则会是什么情况。通过速赢试点，您能够将业务管理应用到某个特定的应用程序中，从局部着手。这一实用的增值方法旨在快速实现投资回报率。

### 在线人员交谈

这些专家均能够在 IBM ILOG BRMS 解决方案的识别与搜索方面为您提供帮助。您可以直接向其发送电子邮件或打电话。

### 联系我们

我们将在 48 小时内回复您。

1-800-FOR-ILOG

[ilogcc@us.ibm.com](mailto:ilogcc@us.ibm.com)



©Copyright IBM Corporation  
2009

Route 100  
Somers, NY 10589  
U.S.A.

美国印刷  
2009 年 9 月

All Rights Reserved

IBM、IBM 徽标及 [ibm.com](http://ibm.com) 为 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。如果这些商标和其他 IBM 商标用语在首次出现在该资料上时标记有商标符号 (® 或 ™)，则这些符号在该资料公布之时表示 IBM 所有的美国注册商标或普通法商标。此等商标也可作为其他国家的注册或普通法商标。此类商标也可作为其他国家或地区的注册商标或普通法商标。IBM 商标的当前列表见本公司 Web 站点 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 中的“Copyright and trademark information”。

其他的公司产品和服务名称可能为 IBM 其他公司的商标或服务标志。

本出版物中所提到的 IBM 产品或服务并不意味着 IBM 打算在所有国家或地区提供这些产品或服务。