

IBM软件



Lotus software

从战略高度为银行业规划一个有效的社会化业务解决方案

使用IBM Social Business Agenda方法



建立以客户为中心的银行

与如今的大多数其他企业一样，零售银行也不得不适应快速变化的市场。除了金融危机外（以及由此导致的消费者信心缩水），企业合并、收购、脱离和联合也是造成不断变化的竞争格局的原因。

银行业发现，重新获得客户信任并从竞争中获胜的关键在于实现以客户为中心。这些银行通过在恰当的时机为客户推出他们所需的服务和产品，建立了丰富、深厚的客户关系，通常是通过web和移动技术实现的。具体来说，就是使银行员工能够快速、高效地访问内部知识和最新数据。如果员工能够立刻使用工具将其客户连接到正确的解决方案，那么这些客户很可能变成银行的忠实拥护者。

那么，怎样才能使您的银行提供这种级别的服务？在许多情况下，基本工具都是现成的。但是，可能缺乏将人员与信息建立连接的明确而简单的方法。部门之间可能是封闭的；更新工具可能缓慢且过时。银行需要提供一种方式来利用它们已有的知识并将其转化为客户价值。

它们需要一种智能的、一体化的战略。这正是IBM Social Business Agenda™产生的原因。

使用来自IBM的帮助开发社会型企业愿景

为了更好地帮助零售银行转变为社会型企业，包括使用协作和业务分析软件，我们创建了IBM Social Business Agenda方法。该方法展示了如何将社交软件和分析视为一种战略性资产，帮助您将通信技术嵌入到流程中。结果如何呢？

明显改善了对信息、专业知识的访问，以及银行员工内部和与客户的沟通。

通过在您的工作场所举行一系列高度交互的、由IBM发起的研讨会，您将利用我们的行业知识和软件来打造自己的社会型企业日程。您将发现如何解决组织封闭、地域界限、功能分割和信息过载的问题。我们将帮助银行实现以客户为中心的业务，最大程度地利用员工的知识、技能和经验。

IBM Social Business Agenda要点

IBM Social Business Agenda可帮助您：

- 使银行员工和客户能够快速、高效地访问他们所需的信息和专业知识。
- 提高整个组织的生产效率并加快决策的制定。
- 降低运营成本，增加客户价值。
- 利用商业智能，提高洞察力，提升性能并增加透明

具体地讲，您的银行将变得更加动态、敏捷和互联，帮助您提供出色的客户服务，为您带来关键的竞争优势。

侧重于基于角色的通信需求

银行内部的许多角色需要与多个联系人进行交互。但是，相识的人员和可以找到信息的位置是有限的——并且这些交互的时间有时超过了它们本来所需的时间。最终导致更低的客户满意度、客户流失和收入减少。

Social Business Agenda方法有助于最大化协作的业务价值，它侧重于特定于行业的工作角色及其交互模式。我们对您的组织中的每个角色进行了详细审查，确定如何将技术嵌入到流程中，从而改善协作和对信息的访问。通过在角色级别上解决问题，我们可以提供有针对性的解决方案，帮助交付真正的、可衡量的、实用的结果。

例如：

部门经理

部门经理需要执行各种不同的任务，包括设定销售目标、吸引客户以及开展新的业务。此外，他们经常负责管理关键的人员和服务，比如抵押、信用卡、保险和投资产品。为了满足这些需求，部门经理不仅需要访问基本的生产力工具，比如电子邮件、日程表、web会议和交易服务，还需要更好地访问服务专家来加快业务。使用社交软件工具，比如即时消息传递、状态感知、博客和wiki，部门经理可以立即访问这些专家，从而缩短处理时间、降低成本并提高客户满意度。

银行工作人员

银行工作人员通常代表着银行的形象，他们为客户提供专业级别的高级服务。因此，他们需要快速访问他们的同事、客户以及客户可能感兴趣的其他产品和服务的信息。博客、即时消息传递和web门户可以帮助实现快速的信息检索，以及在必要时快速访问专家。

高级管理人员

为了确保业务保持正常的运作，银行的高级管理人员需要了解整个银行的情况，并能够快速获得收入和成本数据、客户满意度和客户保持情况以及其他信息。通过使用移动设备访问消息传递、协作和

实时通信软件以及基于门户和云的协作工具，高级管理人员可以立即了解新的业务情况，并对可能发生的几乎任何紧急情况做出响应，不管他们是在办公室还是在路上。

有了正确的信息、工具和能力，几乎每名银行员工都能够为改进客户关系作出贡献。

协作的力量

IBM Social Business Agenda已经为全世界的银行提供了帮助。例如，一家全球性的大银行使用社会型企业方法，为管理法规遵从性的人员提供了新的协作功能。通过改善员工之间的通信和连接性并增强对信息和专业知识的访问，该银行获得了以下优势：

- 提高法规遵从性人员的生产力
- 减少外部律师费
- 减少由于违规引起的罚款和罚金
- 通过更快速地制定更好的遵从性决策，提高每笔交易的收入
- 减少遵从性人员的人事调整

选择IBM获得社会型企业的专业知识

IBM Social Business Agenda方法可以帮助银行将创新的、动态的协作变为现实。我们实现了功能强大的、实用的解决方案，帮助银行获得客户的信任和忠诚度。通过与内部的同行专家建立联系，我们还可以帮助您建立更深入的商业和企业银行关系，并帮助您更好地管理法规和信誉风险。



© 版权所有IBM Corporation 2011

Lotus Software

IBM Software Group One Rogers Street Cambridge, MA 02142

U.S.A.

在美国印刷

2011年4月

保留所有权利

IBM、IBM徽标、ibm.com和Collaboration Agenda是国际商业机器公司在全球众多司法管辖区注册的商标。其他产品和服务名称可能是IBM或其他公司的商标。有关IBM商标的最新列表，请访问ibm.com/legal/copytrade.shtml的“Copyright and trademark information”部分。

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。

关于客户成功案例请访问：ibm.com/software/success/cssdb.nsf

本文中所包含的信息仅用于提供信息的目的。尽管在检查本文信息时尽量保证其完整性和准确性，但它按“原样”提供，没有任何明示或暗示的担保。此外，本文包含的信息根据IBM当前产品计划和策略提供，如有变更，恕不通知。IBM不承担因为使用本文内容和相关内容而造成损害的责任。本文中不包含的内容不打算，也不应该作为IBM或其供应商或其许可证销售商的担保或表示，或者修改适用于IBM软件的许可证协议的条款和条件。

IBM客户应自行确保遵守法律要求。请有能力的法律顾问提供有关任何相关法律的鉴定和解释的建议是客户自己的责任，它们可能会影响客户的业务以及客户为遵守这些法律可能需要采取的任何行动。

本文出现的所有客户例子均为了说明这些客户如何使用IBM产品，以及他们可能已达到的效果。实际环境成本和性能特征可能会因为客户不同而变化。



请回收利用

开始使用IBM Social Business Agenda方法

只需要几个简单的步骤，您就可以开始将您的日常交互转变为企业的战略性资产。首先，访问您的协作评估工具，然后填写一份快速调查问卷。完成之后，将收到一份定制的报告，它可以帮助您：

- 了解当前使用的协作解决方案的效率。
- 量化利用新的或未使用的协作工具以及实现协作战略的价值。
- 找出可以使您的企业成为同类最佳企业的协作解决方案
- 预测采用协作战略和工具获得的投资回报 (ROI)。
- 为实现跨边界协作解决方案开发一个战略路线图。

试用协作评估工具：

ibm.com/collaborationassessment

更多信息

要了解有关IBM如何帮助您的企业改善运营效率，更高效地连接人员和社区，通过协作激发创新以及改善响应能力，请联系您的IBM销售代表或BM业务合作伙伴，或访问：ibm.com/software/lotus