

## 下一代网上银行解决方案

### ➤ 方案简要描述:

下一代网上银行解决方案是以用户为中心的基于 Web2.0 技术的网上银行。用户因此获得了属于自己的个性化网上银行平台，能够按照自己的喜好定制操作界面和感兴趣的金融服务。银行因此获得了实现金融产品超市的能力，以客户喜爱的方式提供丰富的一站式金融产品和服务。银行还由此建立了包含营销、信息发布以及服务的全面平台，支持为客户提供人性化的售前、售中和售后服务。

### ➤ 解决方案目标客户

商业银行

### ➤ 解决方案针对的客户挑战

当前国内商业银行，尤其是中小型银行，要扭转局势，提高中间业务收入，就必须进行金融增值服务创新，这就迫使银行要进行渠道转型，而网上银行对商业银行渠道转型至关重要。但是当前网上银行的特点和现状大大限制了它能产生的作用。特别在国内商业银行中，当前的网上银行不能区分客户的个性化需求、不能提供有针对性的服务，不能和网点渠道或其它渠道形成有效的集成和交叉销售，易用性差，柜面交易替代率较低，概括来说，传统网银的局限性主要体现在：

- ❑ 不能满足个性化的要求
- ❑ 没有体现营销的理念
- ❑ 较差的用户体验

国内网上银行经营较好的商业银行，网上银行的柜面交易替代率高达60%。在国内网上银行竞争日益激烈的情况下，各商业银行需要加速网上银行的改造，主要需求包括：

- ❑ 完善产品功能，树立网上银行品牌效应
- ❑ 发展网上银行特色功能，提供个性化服务
- ❑ 统一和提升用户体验，提供一站式服务
- ❑ 根据客户行为、客户细分、客户个性化需求等进行产品的交叉销售，打造网上银行营销平台

### ➤ 解决方案简要描述

下一代网上银行解决方案是以用户为中心的基于Web2.0技术的网上银行。

从用户角度看，基于Web2.0的下一代网上银行为用户提供属于自己的个性化网上银行平台。用户登录网上银行后看到的操作界面可以根据自己的喜好定制，并且不同用户的操作界面互不影响，用户可以在自己的网上银行平台上去订阅自己感兴趣的服务。

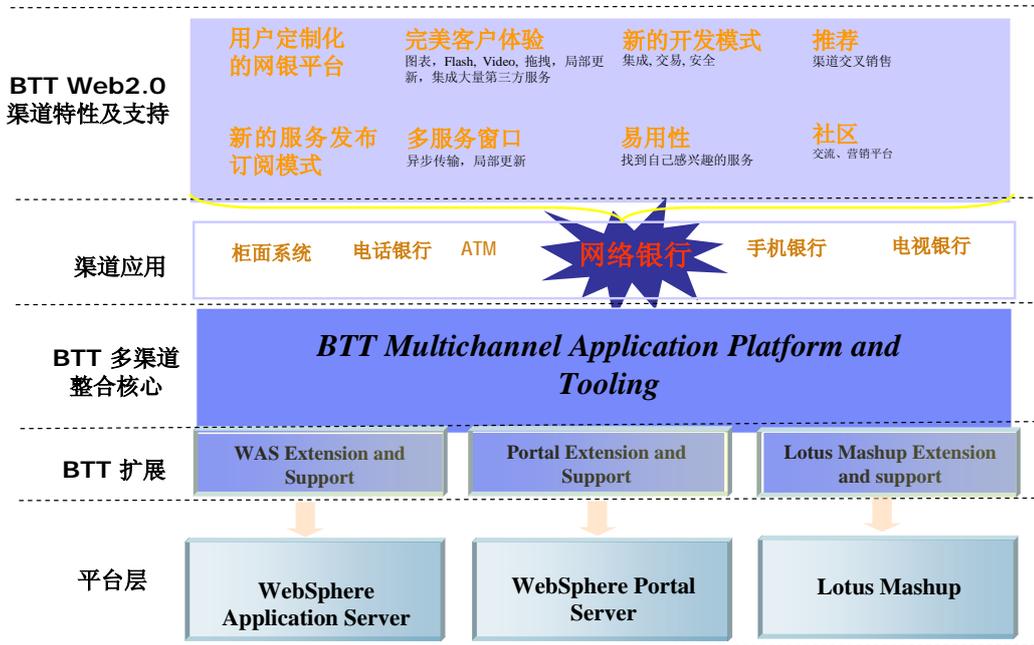
从银行产品和服务角度上看，基于Web2.0的下一代网上银行是“金融产品超市”，他基于Mashup技术，提供了集成各种第三方服务的能力，为终端用户提供丰富的服务，提高了用户体验。

从银行营销角度看，基于Web2.0的下一代网上银行为银行提供了一个营销、信息发布以及服务的平台，支持客户营销的售前（信息浏览，比较和甄别）、售中（一站式的交易模式和集成账户管理）和售后（通过自动提供已购买产品的相关正面信息来降低“消费者感知焦灼”）来提供最为人性化的服务。

同时，下一代的网上银行解决方案支持客户细分，可以根据不同客户的消费习惯、收入

状况和风险偏好向不同的客户在合适的时间销售合适的产品。在区分客户的基础上，更加了解客户，并容易对客户的兴趣点进行分析，便于实现目标营销以及渠道互动销售。在为客户提供更好的服务的同时，为银行创造了更多的利润。

下图是基于 Web2.0 的下一代网上银行架构图：



下一代网上银行解决方案具有下面的特性：

### ■ 个性化与定制化

不同的客户（根据客户的区域、年龄、喜好、账户信息和风险偏好等等来划分），可以展现完全不同的个性化网上银行交易和营销平台，同时可以自由的定制自己感兴趣的信息和金融服务。而且客户个性化的设置也可以作为分析客户潜在需求的信息，根据不同的潜在需求，可以实现跨渠道的交叉销售，实现目标营销和定向营销的目的。

### ■ 丰富的第三方服务

基于Web2.0的下一代网上银行基于Widget标准，可以很方便地集成很多第三方服务，如 Google Map, Yahoo Stock, 天气, 财经新闻等，并组合成Mashup应用，为客户提供更多的增值服务，提高客户体验，下图是一个集成Google服务和贷款计算服务的示例。



### 多服务窗口

基于Web2.0的下一代网上银行提供多服务窗口，并且每个窗口都支持异步的并发操作，互不阻塞，极大提高了客户体验。

### 支持新的开发模式

下一代网上银行支持按需应变的版本发布，银行开发人员只需开发出对应用户需求的服务并把它存放到服务库中，用户只需从服务库中订阅服务，并把它添加到操作区，然后按照个人喜好定制布局、界面大小等。这种开发模式，让银行IT人员更注重单个的服务开发，及时地响应业务人员的金融创新需求，并可以持续不断地进行改进，极大地提高了开发效率和业务创新的能力。

### 多语言支持

### 易用性和无障碍支持

个性化的定制使得每个用户可以屏蔽自己不感兴趣的服务。每个用户登录进网上银行后，看到的都是属于自己的网上银行，自己熟悉和喜好的界面布局和服务列表，让用户熟悉方便的使用。同时下一代网银还支持无障碍访问，支持全键盘操作，支持语音读屏等，为残障人士提供易用性。

### 手机银行的支持

除了传统的电脑上网访问模式外，还支持用户使用移动设备来访问。无论是采用最新各类智能手机，还是传统的WAP或者SMS方式，都可以获得定制化的访问连接。特别是智能手机的访问连接支持最新的PhoneGap框架和Dojo Mobile技术，帮助银行在最小成本下实现智能手机用户的最佳体验。

## 该解决方案的优势

### 高度个性化与可定制化:

支持高度个性化的展现和定制，包括主题，框架，服务列表等。

### 统一高效的开发平台:

统一的基于标签的开发模式；统一的页面流程控制；统一的后端调用；统一的开发工具支持。

### 提供营销功能:

通过网上调查，服务追踪等收集客户数据，在客户行为、偏好数据分析的基础上为客户推荐产品。

**完整的金融服务平台：**

解决方案提供了一个完整的金融服务平台，客户在这个平台上可以进行金融交易服务，方便的使用其他渠道的服务，集成第三方服务等。

➤ **成功案例：某大型国有股份制商业银行**

**业务挑战**

需要建立下一代企业网银

**IBM解决方案**

基于IBM BTT软件的解决方案

**商业价值**

针对零售/企业和VIP客户的新一代网银，提供更好的服务以及营销功能

➤ **IBM 软件组成**

IBM 软件解决方案由如下软件构成：

软件名称	说明
IBM WebSphere Multichannel Bank Transformation Toolkit (BTT)	渠道整合平台
WebSphere Application Server	J2EE 应用服务器