



## 要点

- 通过经过优化的成功案例成果推动增长并提升盈利能力
- 通过快速、准确而又公正的案例解析改善客户服务
- 降低与风险管理和法规遵从要求有关的成本
- 根据历史案例分析帮助减轻风险及减少欺诈
- 通过加速业务流程提高员工的生产力
- 提高当前和未来的案例决策制定质量

# 智能银行高级案例管理

经历严重经济衰退之后，金融机构开始关注有机增长战略，如提高每位客户持有的产品平均数量、保留现有客户并吸引新客户。这些机构必须在降低风险和成本的同时改善客户体验，才能实现这些目标。

新的机遇和挑战需要采用新的解决方案进行有效应对，但极少有机构具备足够的资金和时间重新构建自身的基础设施。它们需要利用并增强有效的规则和实践，同时添加新工具来帮助满足全新的市场需求。

## 通过案例管理满足银行业需求

金融机构广泛运用符合现有核心应用程序的案例管理解决方案来解决与其主要业务活动相关的各类客户问题，如开户、贷款和呼叫中心客户服务。通常情况下，案例会受到流程异常（包括客户问题、争议、复杂授信、特价申请、费用免除、欺诈性交易和身份盗用）的影响，因而必须收集和管理所有文档、数据、内容、协作、政策、规则、分析以及与整个案例生命周期相关的其他信息。

然而，在大部分金融机构中，关键客户关系信息孤立存储，各部门无法对客户的历史、习惯以及其他开放情况进行全面审视。决策制定成了一种猜谜游戏，致使金融机构产生了不必要的成本、风险，错失了收益机遇。此外，这些孤立存储的案例管理应用程序还可能会导致为员工提供的客户信息视图过时、不完整或不准确。



## 高级案例管理：

而且，许多案例管理解决方案仅仅是记录和升级工具。它们无法与流程规则相结合，无法满足企业和法规要求合规性，同时缺乏实时主动分析功能，因而无法提供指导和最佳解决结果。如果不具备这些分析功能，案例管理解决方案将无法帮助金融机构识别更改及流程增强功能，从而可能会限制未来的案例管理升级和精确定位区域。

**通过 IBM 高级案例管理战略优化案例成果** IBM 高级案例管理战略为金融机构带来了获取巨大竞争优势的机会，而且这些机构通过重新思考如何实现关键客户交互自动化从而从同行中脱颖而出。凭借案例管理解决方案内的各种强大功能（如综合案例分析），金融机构可以将跨行业（LOB）流程（如授信）的关键信息整合为跨 LOB 的智能共享服务。因此，高级案例管理提供了 360 度全方位客户视图，以及涵盖现行和成交案例历史的实时企业视图。

该解决方案依靠综合分析、流程自动化、业务规则、协作和社会计算帮助：

- 通过经过优化的成功案例成果推动增长并提高盈利能力。
- 通过快速、准确而又公正的案例解析改善客户服务。
- 降低与风险管理和法规遵从要求有关的成本。
- 通过加速业务流程提高生产力。
- 提高当前和未来的案例决策制定质量。

IBM 高级案例管理解决方案可在以下三个主要方面为金融机构提供帮助：改善客户服务、减轻风险和减少欺诈，同时遵从法规要求并促进电子举证（eDiscovery）。

**改善客户服务**

借助 IBM 高级案例管理解决方案，每个案例均只具有一组数据和一个历史记录，从而可以对整个银行系统内的交互操作进行详细阐述。所有授权员工均有权访问最新、全面且准确的信息，这对于快速解析案例并实现银行和客户的最佳成果至关重要。

借助手边的 360 度全方位案例视图和协作工具，呼叫中心、客户关系管理（CRM）以及其他知识工作者都可以运用分析和主动干预信息迅速对查询做出响应。此外，当客户存在问题或提出投诉时，他们还能够更加有效地了解整体情况，从而加快节奏，快速公正地解决问题。这种意识层次有助于改善客户服务、提高忠诚度和信任度。

**减轻风险并减少欺诈**

高级案例管理解决方案旨在为员工提供信息，以便妥善评估客户价值或客户面临的风险。通过整合准确、完整的最新客户交易，该方案使金融机构能够对客户的多个案例进行分析，并且能够检测支票欺诈模式、识别盗窃或账目违规行为。另外，高级案例管理功能还能帮助员工分析多个欺诈案例，从而在高风险客户真正转变为客户之前进行有效的预测。



## 展示法规遵从并提高响应能力

高级案例管理功能可为金融机构提供商业智能、审计文件、规则和分析工具，从而展示一致性、促进流程合规性、优化性能并提高生产力。它还能够定位这些功能以满足新兴的、日益严格的法规，从而避免代价过高的监管违规行为，同时快速应对挑战、解决争议并完成审计。

借助高级案例管理解决方案，金融机构可以通过业务规则定义客户资料，这样就可以自动识别匹配特定资料的客户并提供针对性的处理办法。此外，IBM 高级案例管理解决方案还可以区分业务规则与业务流程，以便可以轻松地修改这些规则，从而使业务流程更加灵活。例如，金融机构无需 IT 部门协助即可更新信贷条件、审批要求和特殊审批权限，使组织更加灵活，可以对客户需求和不断变化的市场需求快速做出响应。

此外，IBM 高级案例管理解决方案提供了索引编制和元数据标准，大幅提高了未来诉讼和传讯所需的搜索工具和 eDiscovery 的有效性。

---

## 通过高级案例管理解决方案获取现实世界的成功

金融机构纷纷在不同的案例管理场景下使用 IBM 软件，以便改善客户服务、提高生产力并展示合规性。

### 租赁和贷款发放

一家汽车融资企业利用 IBM 软件整合业务流程、电子表格和系统，从而实现了租赁和贷款发放整个流程的自动化。运用一种全新的自动化系统管理多个来源（包括电话、传真、邮寄或电子邮件）的信息和客户请求。该系统采用多项流程指标创建了客户相关活动（帮助确定客户指导机构）和整体流程性能（帮助快速确定是否需要流程的某个环节做出调整）日常报告。为支持审计和合规工作，该系统会自动记录关键流程的状态，以及参与审查和审批的人员。

该机构提高了流程效率和准确性，每年节约大约 202,000 美元。通过自动申报文件，IBM 解决方案还有助于展示企业记录策略的合规性。

### 贷款发放

为更新手册、基于纸张的贷款处理流程，一家美国银行根据 IBM 提供的集成解决方案实施了一个有效的自动化系统，其中包括企业内容管理、业务流程管理和业务规则管理解决方案。该银行实施的业务规则不受业务流程影响，因此信贷管理团队无需 IT 部门协助即可更新信贷条件、审批要求和特殊审批权限。

因此，这家银行能够对客户需求和不断变化的市场要求迅速做出响应。并将贷款审批周期从长达一周的时间缩短为不到一天。此外，该银行还帮助提高了员工生产力，从而使员工集中精力加强客户关系，五年间为该银行共节约了大约 150 万美元。

---

## 为什么选择 IBM

由于软件不断帮助地球变得更加智能，各组织在发挥自身潜力的过程中面临着越来越多的机遇。为此，它们需要以专业知识为动力、为顺应变化而构建、随时准备好发挥作用的软件。IBM 恰好能够为您提供帮助。

IBM 高级案例管理战略能够有效满足行业需求，以更加智能、综合的方式解决案例数量不断增加、日趋复杂和资源日益不足的问题。IBM 的高级案例管理战略运用领先的解决方案和可靠的最佳实践，将信息、流程和人员有机统一在一起，提供了一个 360 度全方位案例视图。除了内容和流程管理外，它还依赖高级分析、业务规则、协作与社交软件来帮助实现更加成功、更加优化的案例成果。

## 更多信息

如需了解有关 IBM 高级案例管理解决方案的更多信息，请联系 IBM 销售代表或 IBM 业务伙伴，或者访问：

[ibm.com/software/data/advanced-case-management](http://ibm.com/software/data/advanced-case-management)

加入讨论：

[ibm.com/blogs/acm](http://ibm.com/blogs/acm)



© 版权所有 IBM Corporation 2010

IBM 公司  
软件部  
Route 100  
Somers, NY 10589  
U.S.A.

在美国印刷  
2010 年 4 月  
保留所有权利。

IBM、IBM 徽标和 [ibm.com](http://ibm.com) 是国际商业机器公司在全球许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，可在 Web 上通过访问 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 的“Copyright and trademark information”部分来获取。

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。

本文中包含的信息仅用于提供信息的目的。虽然在验证本文信息时尽量保证其完整性和准确性，但它只“按原样”提供，不包含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 对因为使用本文内容和相关内容而造成的损害不承担任何责任。本文档中包含的所有内容均不打算，也不具有创建任何 IBM（或其供应商或许可方）的保证或陈述，或修改监管 IBM 软件使用的现行许可协议的条款或条件的任何相关效果。

每位 IBM 客户都应负责确保遵守法律要求。有关可能影响客户业务，以及客户需要遵守这些法律而采取的任何行动的任何相关法律和法规要求的鉴定和解释，客户自行负责向合格法律顾问获取建议。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守任何法律。

本文所述的所有客户示例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有所变化。



请回收利用