

商业智能助 SEB 踏上成功之路

客户背景

SEB 集团是一家泛欧银行，其业务重点是互联网、储蓄和北欧公司市场。SEB 还是北欧最大的金融集团之一，管理着 8100 亿瑞典克郎（SEK）的资产，2000 年初拥有的总资产超过 1 万亿瑞典克郎。

该集团在全世界 20 多个国家内设有代表机构，员工人数约 2.1 万，其 49% 的业务集中在瑞典，目标是为欧洲客户处理个人融资和金融投资提供最好的电子银行功能和电子交易门户。该集团的远景规划是成为欧洲领先的储蓄和投资银行以及北欧和波罗的海各国领先的公司银行。

客户需求

SEB 希望从一家产品导向型和经营重点在北欧的公司转变为一家为经济充裕的顶级客户提供全面客户关系管理（CRM）解决方案的泛欧实体。

解决方案和实施效果

对于 SEB 这家瑞典金融机构来说，实现数据仓库是一条漫长而艰辛的道路。上个世纪 90 年代初，这家银行首次对这一概念进行了调查和研究。到 90 年代中期，银行开始使用数据仓库工具，并寻求实现元数据解决方案。1997 年，该项目出现了突破性进展。当时，银行购买了一个基于 IBM S/390（即现在的 **zSeries**）平台、IBM FSDM 银行数据仓库模型和 IBM DB2 通用数据库的 IBM 商业智能解决方案。负责该项目的两位 SEB 主管之一，Jan-Eric Lundqvist 介绍说：“由于实现了这个数据仓库解决方案，我们能够启动很多新的项目，包括‘客户产品盈利性分析’、‘市场和信用风险’和‘客户数据 导向计划’。自此以后，我们的银行一直在大步前进。”

调查客户需求

数据仓库是使 SEB 更加贴近客户需求的基础。2001 年 5 月，该银行开始了一项新的 CRM 计划，以便使其业务更加以客户为中心，并具有更深刻的洞察力，而这一项目的基础就是数据仓库。对于银行的中央市场营销分析和客户行为分析部门来说，对客户日常信息的访问是极其有用的。

该项目的另一位设备主管 Bjorn Hellstroem 说：“这个 CRM 计划将为我们提供此前从未拥有过的特殊的行动信息。无论客户使用哪一种渠道进行交互，我们都能理解其行为模式，并据此进行个性化的市场营销和提供个性化的服务。由于增加了 CRM 功能，我们能够使客户服务和有效销售联成一体。”

现在，SEB 的客户可以通过多种渠道与银行交互，包括互联网、呼叫中心、ATM（自动柜员机）、移动电话、PDA（个人数字助理）、车载电话、无线（WAP）设备、电话 Web 浏览器、分行以及其它办公地点等。德国的 SEB 客户甚至可以访问该银行最近实现的一个新的股票交易解决方案。“在 SEB 的 400 万客户中，有超

过 100 万人在使用互联网，而且这一数字仍在继续增长。我们知道，与其它银行相比，互联网的使用比例达到 25% 是一个很高的数字，但我们并不满足于现状。”

不过 Lundqvist 也承认，由于各地区市场的文化特征不同，其 Web 应用也处于不同的发展阶段。作为最早接受互联网银行概念的金融机构之一，SEB 在这方面的能力已经发展到了第三代。“由于北欧的技术进步和用户对电子商务的重视，斯堪第纳维亚半岛在几年以前就已经开始依靠互联网了。在瑞典以外的其它地区，使用互联网处理银行业务的客户正在迅速增加。”

新的解决方案完全能够帮助 SEB 管理这部分业务。现在，如果一个顾客通过互联网要求获得账户或产品信息，SEB 的分支代表或呼叫中心接线员只需简单地看一下该客户账户信息的集成视图，就可以了解有关此次事务处理的全部信息。“数据仓库提供了针对每个客户关系的整合视图，这使我们能够在适当的时间和地点为客户提供满意的服务。”

2000 年，SEB 收购了德国和波罗的海地区的一些金融机构，以便更加贴近目标客户。为了高效地满足这些数量众多且地理位置分散的客户的需要，SEB 计划大力促进这些泛欧客户使用银行的自助服务。“利用我们的新技术和商业智能功能，我们将获得更多的信息和拥有更强的洞察力，以帮助客户利用最新的电子交易渠道和电子服务产品。”的确，在过去的 2 年中，向欧洲的进军已经使该银行的客户数量从 1500 万增加到了 1.5 亿。

新的解决方案使 SEB 能够根据客户所使用的产品、行为模式、盈利性和购买倾向对其进行区分。这样，银行就可以确定应向哪些客户群提供补充服务和促销。“我们希望，通过为我们所有的客户——特别是那些目标客户——提供丰富的选择，使他们能够在自己希望的时间、以自己希望的方式与我们进行交互，这样将会大大提高客户的忠诚度，并最终对银行的赢利产生积极影响。”

除了最新的 CRM 计划之外，SEB 还打算替换掉所有的老会计系统，并使用新的总分类账。在这两个项目之后，该公司还将创建一个事务处理和分析系统。这些项目将改进管理报告功能，以确保汇总信息的准确性达到 100%。“这些变化将使报告分析变得十分容易，而且通过数据仓库对信息进行处理，我们将实现业务协作。”

IT 和业务的汇聚

目前，SEB 数据仓库的容量已经达到了 1TB。当 CRM 解决方案投入运行后，其规模还会急剧膨胀。现在，数据仓库项目已经在 5 个领域投入运行。项目团队正在为系统装载市场行销数据，并完成与 CRM 项目的连接。

“过去，从事数据仓库项目实施的主要是 IT 人员。现在，我们正在改变这种人员构成，以便使更多的有业务专长的人员加入进来。虽然我们的工作重点是数据仓库，但同时也具有业务导向。我们正在以数据仓库为中心形成一个有凝聚力的组织，这使得各方都对数据仓库提出了更多的需求。”

SEB 团队表示，他们之所以选择 IBM 解决方案，是因为项目刚开始时它完全可以满足 SEB 的需要，而且直到今天仍是如此。“我们的团队对 IBM S/390（即现在的 **@server zSeries**）服务器和 IBM DB2 通用数据库已经非常熟悉，并拥有适当的技能来管理这些平台。特别是 DB2 中的分区功能对我们来说极为实用，它在处理大量数据时为我们提供了极大的帮助。”

该 解决方案采用了 IBM 银行数据仓库（BDW），它可以帮助金融机构创建满足自身特殊需要的数据仓库。它由 30 多个预定义业务解决方案模板组成，能够支持常见数据仓库应用的快速定义、范围划定和实现，并通过提供经过整合的清晰数据，为银行带来竞争优势。BDW 能够利用重要的银行业务数据实现快速部署，并提供强大的基础设施技术、成熟的数据管理产品以及丰富的集成和管理功能。在该项目中，BDW 加快了 SEB 数据仓库后续的客户化工作，并提高了系统的扩展速度，使业务用户能够有效地控制解决方案的定义和范围，并为连接到 CRM 以及与其它决策支持应用提供了一个稳固的基础。

BDW 的关键部分是 IBM 金融服务数据模型（FSDM），这是一个将全球主要银行的详细数据模型和数据要求融合到一起而创建的跨企业数据模型。FSDM 包含了数以千计经过仔细推敲的业务定义和近 100 种分析演示器，并已被证明适用于各类金融机构。通过客户化和定制功能，该模型可以迅速反映出金融机构的特殊需要。

未来之路

SEB 团队制定了一个明确的目标：到 2003 年，力争拥有 500 万互联网客户。此外，该银行希望继续吸引财富迅速增长的年轻客户和富裕的老客户。“SEB 的理念是成为欧洲领先的以 e 为中心的、客户驱动的金融服务供应商。我们相信以 e 为中心的战略，正因如此，我们才能在提供 e 解决方案方面领先于很多主要的银行和金融机构。今后，我们还计划拓宽数据仓库的内容。”对于 SEB 来说，在未来很长一段时间内，这将是它的一个重要目标。