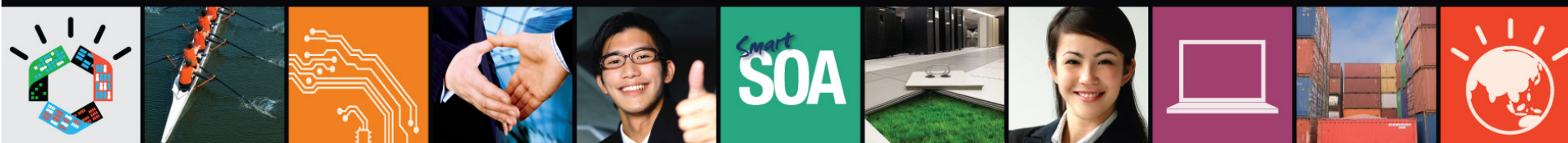


2009 **IMPACT**  
IBM SMART SOA 高峰论坛 6.10 · 北京

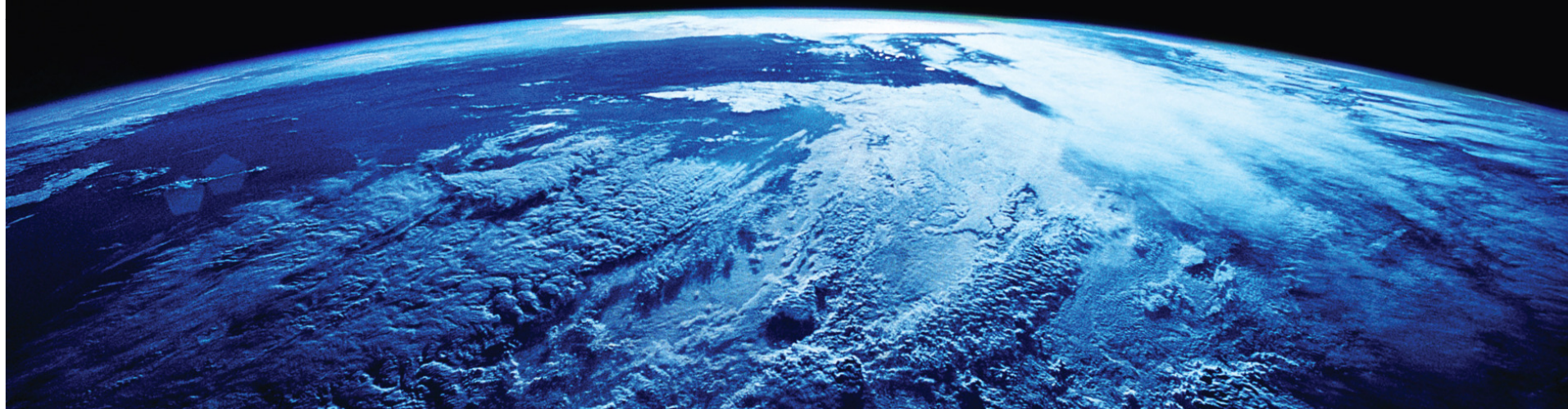


WebSphere®

Smart Work for Smarter Planet



智慧运作 · 赢未来



2009 **IMPACT**  
IBM SMART SOA 高峰论坛 6.10 · 北京

**IBM**®

WebSphere®

# 基于客户关怀&洞察力(CC&I)的新一代前端系统(Front Office)

*Bank Transformation Toolkit – IBM 银行转型解决方案*

- 单建洪, IBM

**智慧运作 · 赢未来**  
Smart Work for Smarter Planet



# Agenda

- 1 以CC&I为中心的银行渠道转型的趋势
- 2 IBM 前端渠道解决方案介绍 (BTT)



# 趋势 – 以客户为中心!

## – Customer Centric

2009 **IMPACT**  
IBM SMART SOA 高峰论坛 6.10 • 北京

**IBM**<sup>®</sup>

WebSphere





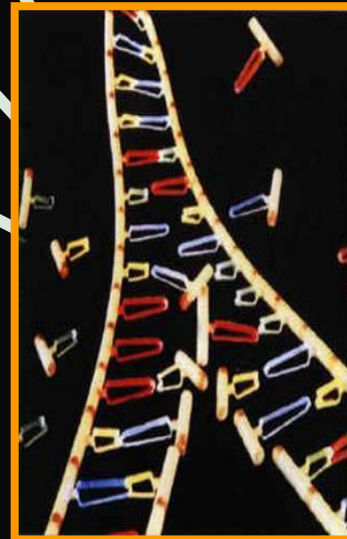
# 需求催生变革

## 市场 & 竞争:

- 产品同质性
- 利润减少
- 网络应用迅速丰富
- 可用性提高&移动设备访问互联网
- 价格敏感性
- 新技术降低了获取新客户的成本和壁垒

## 客户期望:

- 不断提高的网上体验期望值
- 对更多功能的需要
- 对传统操作模式的厌烦
- 对个性化定制的期望
- 社会网络和网络词汇不断影响着客户期望



## 网络&渠道战略:

- 如何提高销售?
- 怎样设计并执行一个多渠道的销售战略?
- 怎样使渠道反映/教育/改变客户的浏览和购买习惯?
- 如何实现跨渠道营销?
- 如何建设高生产力的客户经理操作门户?
- 如何提高员工生产效率?
- 如何在提高销售的同时减少投诉和欺诈风险?

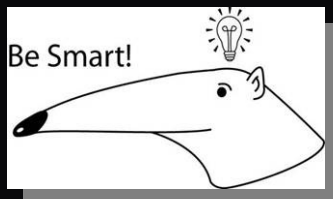
社会从“短缺经济”步入“饱和经济”



## 未来经济和客户行为的变化

# 客户成为主角

社交网络... 数字化 ....搜索技术....  
长尾理论....任意点连接...创新 ...  
超越银行



2009 **IMPACT**  
IBM SMART SOA 高峰论坛 6.10 · 北京

**IBM**

WebSphere



# 网络一代: Web 2.0的社会维度解析

- **定义:** 30岁以下的网络新生代正在迅速成为社会的中间力量; 他们的成长, 伴随着电脑和网络.
- “**网络次世代- NetGens**”的行为将深刻地改变我们的社会文化, 市场, 产品, 服务和工作.
- “网络次世代”追求个性化的生活, 自由, 共享. 依赖音乐, 视频, 新闻等. 他们更喜欢和别人分享他们的想法和兴趣.
- 到2010年, 将有40%的劳动力由“网络次世代”组成.

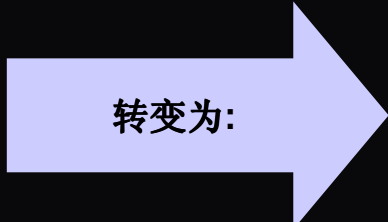
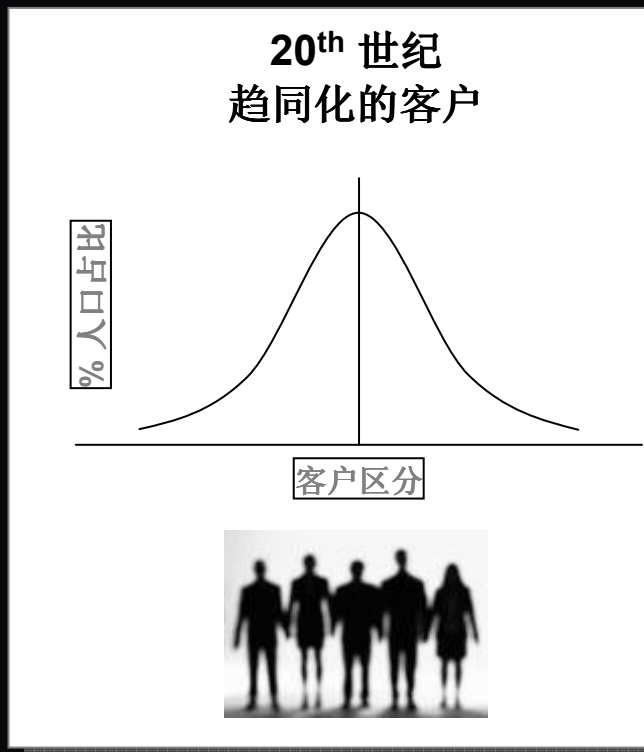




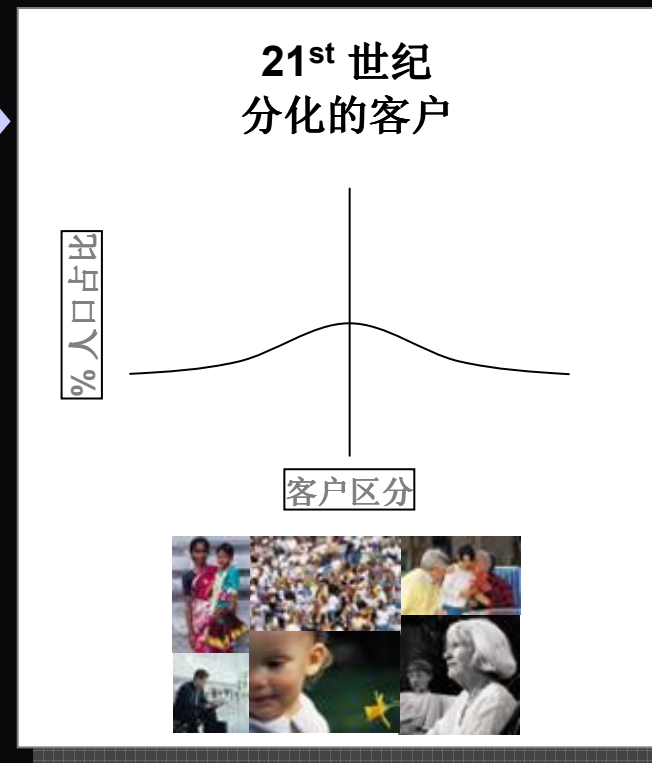
# 客户的价值取向在分化— 人口统计学，价值系统

大量的网络和货币虚拟化将1对1大规模个性化服务变成可能.....

## 客户的价值取向分化



- 年龄
- 财富
- 种族/文化
- 生活方式
- 家庭构成
- 价值体系



“社会零碎化...”



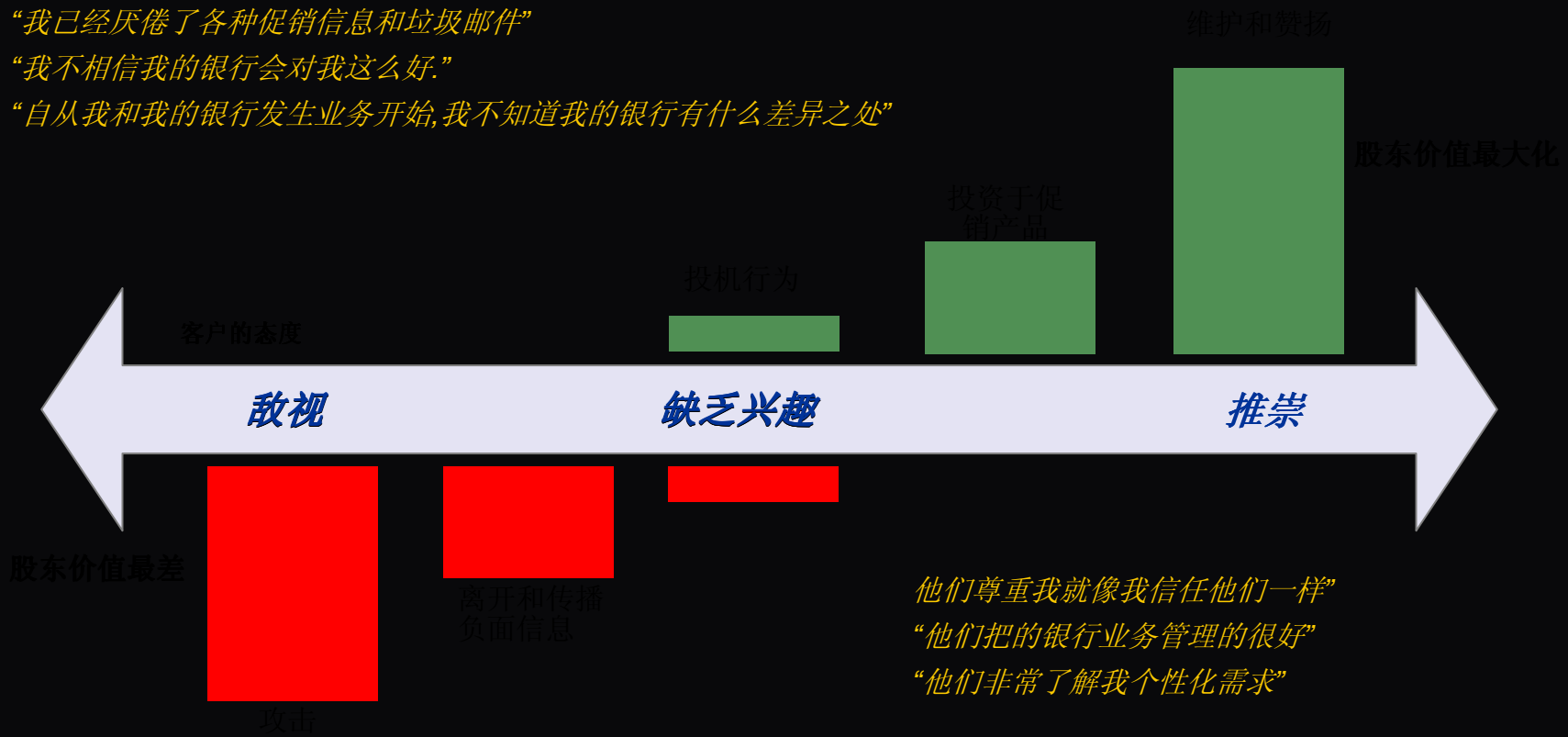
相同类型客户已经越来越少，公司必须进一步地钻研和了解客户需求 and 购买行为的细分



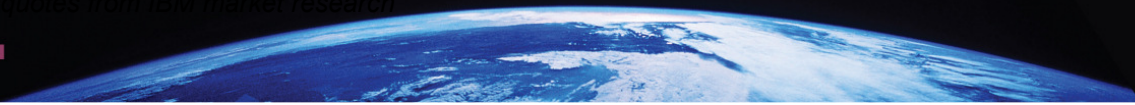


# 客户对银行的态度是其在该银行体验的积累演变结果

“我已经厌倦了各种促销信息和垃圾邮件”  
“我不相信我的银行会对我这么好。”  
“自从我和我的银行发生业务开始,我不知道我的银行有什么差异之处”



品牌树立期望值 - 建立全新的客户体验 - 体验改变态度 - 影响未来的行为



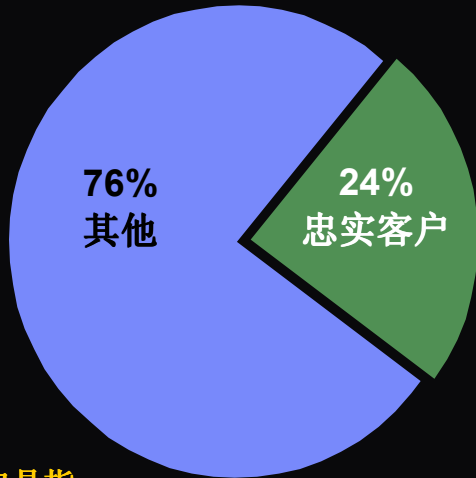


# 尽管客户管理能力有所提高，银行的忠实客户比例仍然只有24%

只有**不到四分之一**的美国银行用户是他们的银行的忠实客户

最大型的银行往往面临最严峻的客户忠诚度问题

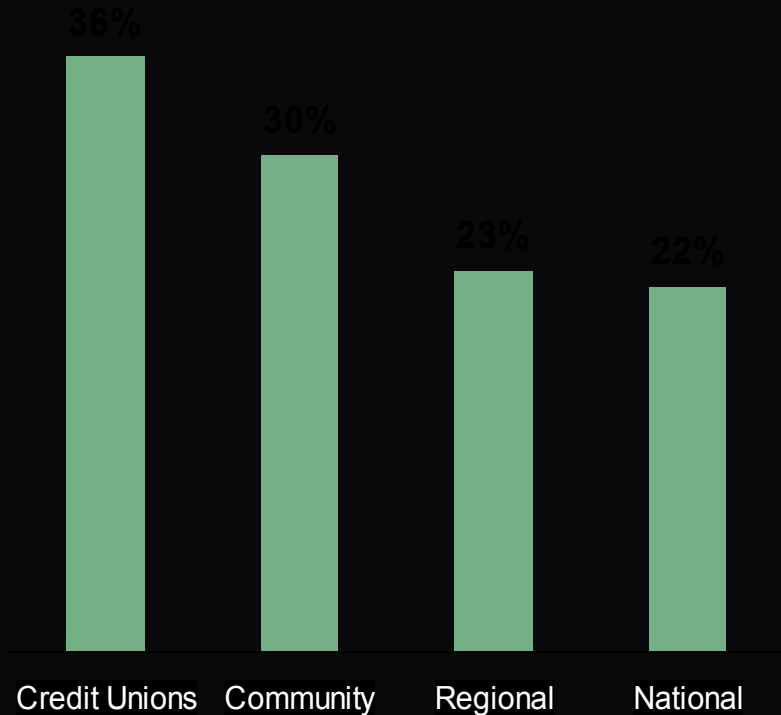
美国银行忠实用户的百分比



**忠实客户是指：**

1. 向他人推荐该银行
2. 关注该银行未来推出的金融产品
3. 在其他银行提供具有同样竞争力产品时能继续忠于该银行产品

银行忠实用户的百分比





# 对金融机构来说，提高忠实客户的比例， 就能带来显著的价值

财务影响

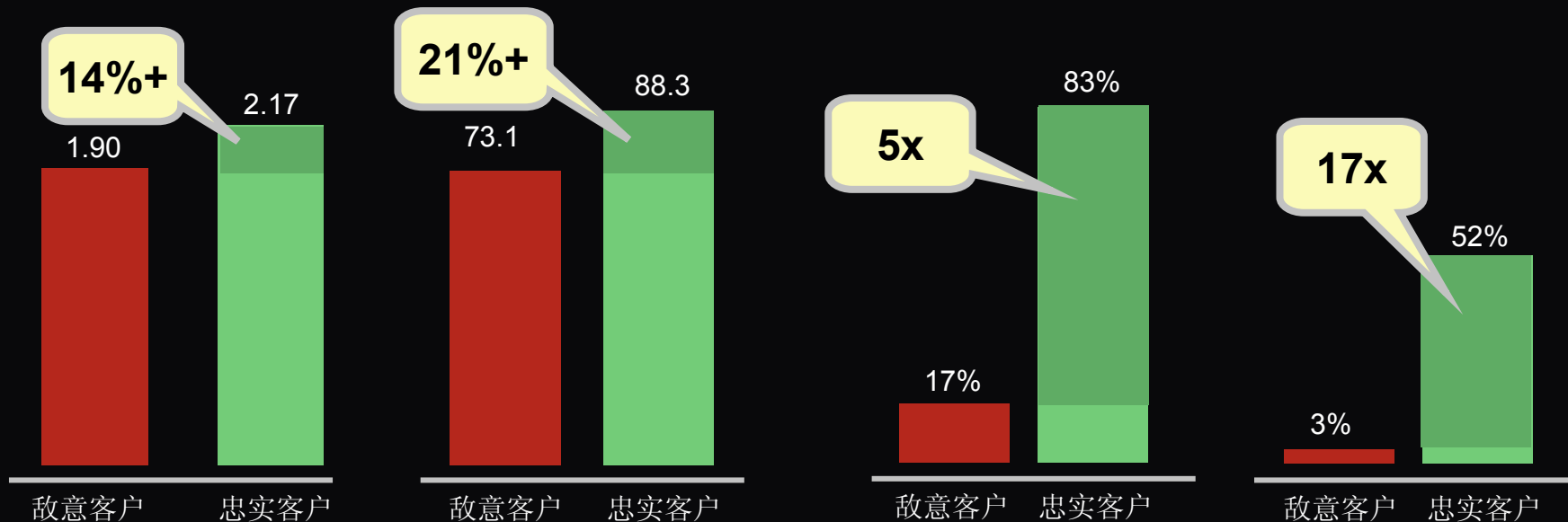
潜在贡献

人均购买产品数

产品收益率

对新产品的响应

对银行的信赖



以客户为中心带来的好处

一家领先的大型银行，可以节省4300万美元的附加采购投资，避免5100万美元的业务损失，相当于额外获得9400万美元的收益。而一家行动迟缓的银行却可能面临1亿4800万美元的业务损失

— Forrester Study

Source: IBM OFE Retail Banking Study, n=1615 customers. 1) Calculated average number of products held by consumer-reported accounts held. 2) Weighted profitability index created for each retail product based on customer-reported product profitability IBM project experience. 3) Responsiveness is a combination of customers who strongly agreed with "My bank provides relevant financial goals and services relevant to my needs" and "My bank responds to my needs quickly". 4) Trust based on customers who strongly agreed with "I would trust my bank to manage my information on behalf of other people".



## 是什么让客户不认同银行的价值，是什么让客户有糟糕的体验，以下是IBM的一些的市场调查结果：

- **不认为银行是理财的专家 (超过 50%)**

- 去找别的专家，只要不是银行
- 银行里没有真正的理财人员
- 去银行只为一些基本需要，例如：存钱，借贷，付账单

- **缺乏人性化的关怀 (超过 60%)**

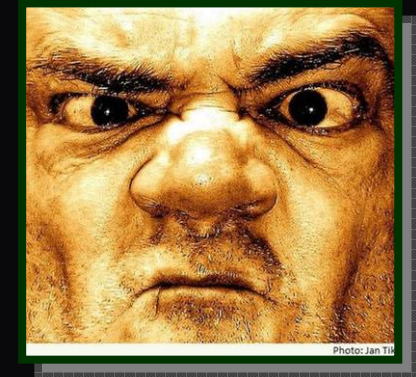
- 没有受过训练的客服人员根本不知道我是谁
- 他们也并不知道我的需要，也不知道我可以买那些的产品
- 简单的问题有时反而被他们弄得很复杂

- **对银行是否了解它的客户缺乏信心 (超过 60%)**

- 我们就是再多付一点服务费也不一定能够换来银行对我们的了解，我们根本就不认为他们可以改变
- 银行的并购反而使客户觉得银行对他们越来越疏远

- **大银行只关心大客户 (超过 50%)**

- 小客户没价值
- 我们付服务费却没有得到任何来自银行的回报，反而是大客户到头来享受最好的待遇





# 银行前端渠道转型 – 以**客户**为中心!

## Requirement

- ▶ 银行渠道将不再仅仅是柜员, 网银... 等技术架构, 不再仅仅是一个个交易平台, 不再仅仅以**产品**为导向
- ▶ 银行渠道将不再分离; 渠道之间可以**互动**, 包括客户数据, 流程, .....
- 银行正在寻找一个**整合**的前端**渠道平台**, 而不是一个个分离的渠道应用
  - 包括客户, 流程, 数据的整合
  - 包括交叉销售;
  - 包括跨渠道互动
  - 包括各个系统的桌面整合
  - 包括各个渠道交易的复用
  - 包括以用户为中心的用户体验
  - .....

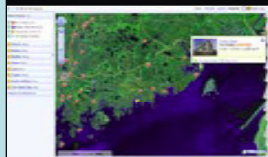




# 银行前端渠道转型的关键点

## 4个关键点

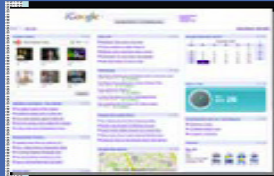
前端转型核心价值



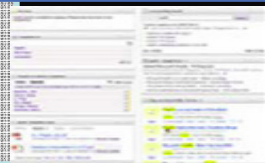
创造一个全新的用户体验



提高产品销售渠道, 实现目标营销, 客户营销, 增加银行利润



整合前端流程, 提高效率



灵活的平台架构, 支持新业务的快速部署



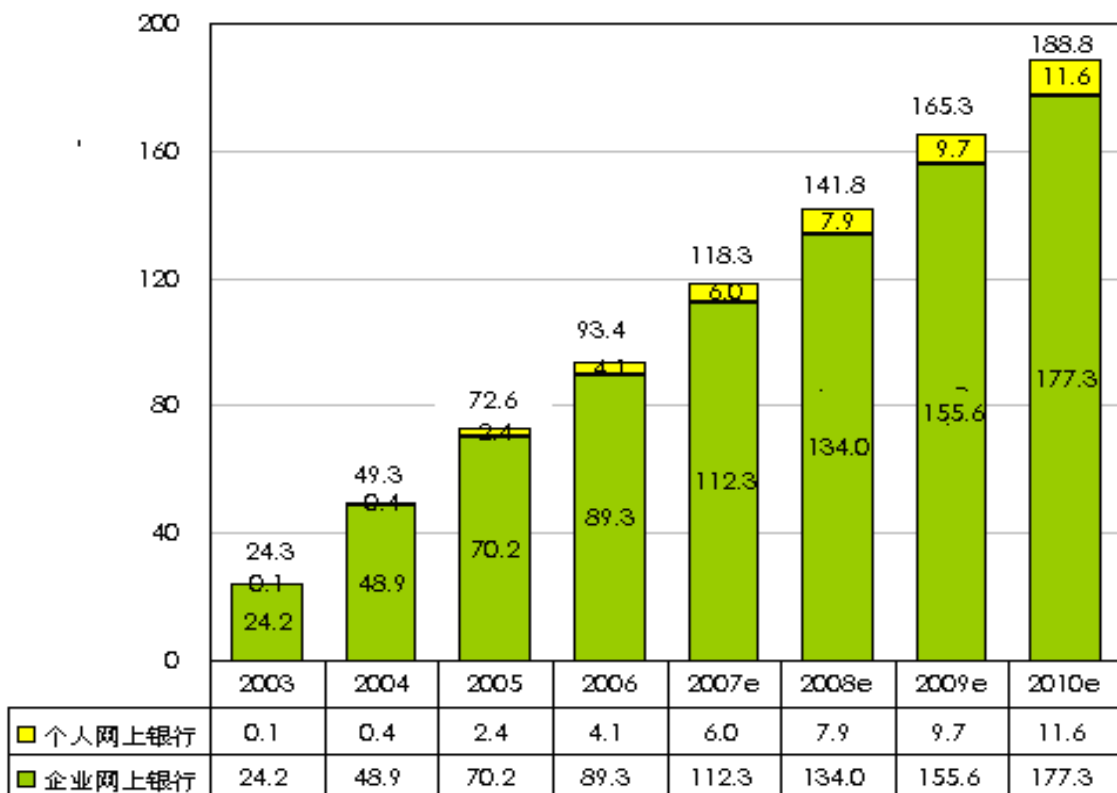
# 趋势 – 关于网银 (Thin Client) 及手机银行(Mobile)

– Web2.0



# 预计到2010年底，中国网上银行交易额可以达到将近200万亿元。

2003-2010年中国网上银行交易额结构



单位：万亿元

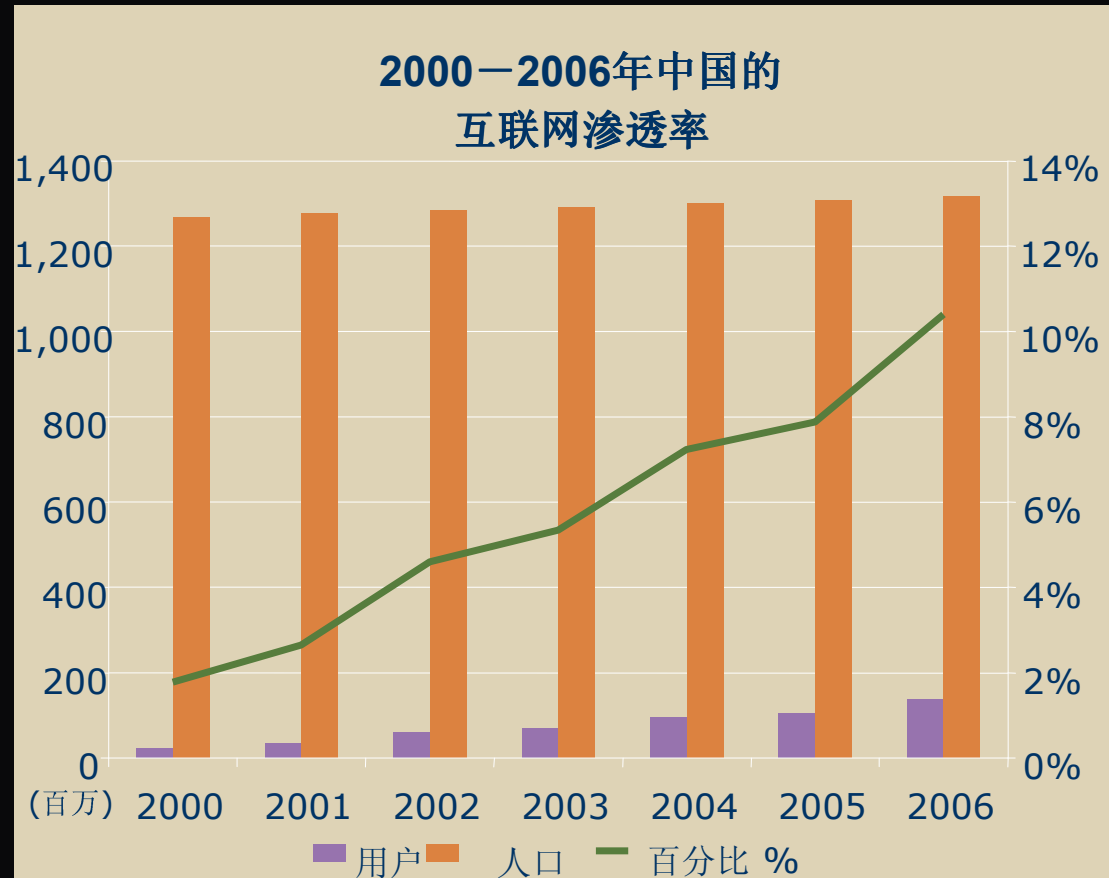
- 调查表明，中国网上银行交易额中，企业网上银行网上交易占据了主体，每年以20亿左右的速度增长
- 个人网银业务发展十分迅速，平均增长率为**100%**
- 预计到2010年底，中国网上银行交易额可以达到将近**200亿元**





# 中国互联网市场潜力巨大，各家银行对网银的重视程度越来越高，网银在银行之间的竞争中发挥着越来越重要的作用，发展网银大势所趋

- 中国互联网的用户现在已经达到1.32亿，但经常使用在线银行以及在线股票交易功能的只有10.5%，市场潜力巨大
- 网银的优势越来越显著。中国各家银行对网银的重视程度也是越来越高。**中国工商银行董事长姜建清曾在2006年度经济人物财富论坛上说出了他的梦想：工行网银业务5年后占总业务量的50%，10年后增到70%，让中国工商银行从“身边的银行”变成“家中的银行”。**而招商银行也在最近把企业网上银行升级到 5.0版本
- 网银在银行间竞争的作用越来越重要。招商银行今天又如此大的成就，很大一部分原因要归功于它网上银行业务的率先发展



- 根据调查结果显示，只有10.5%的中国互联网用户经常使用在线银行以及在线股票交易功能

来源：2007年中国网络信息中心，中国国家统计局，ITU



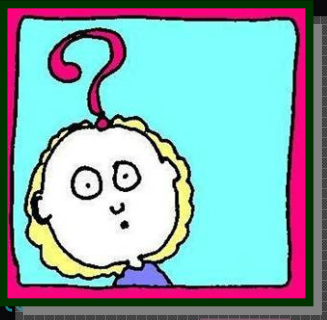
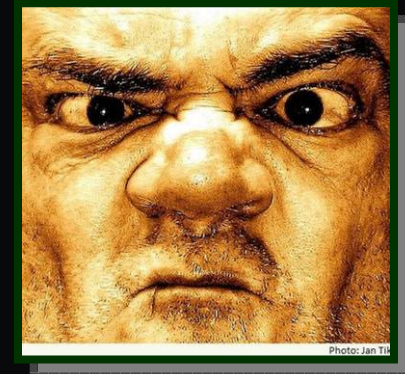
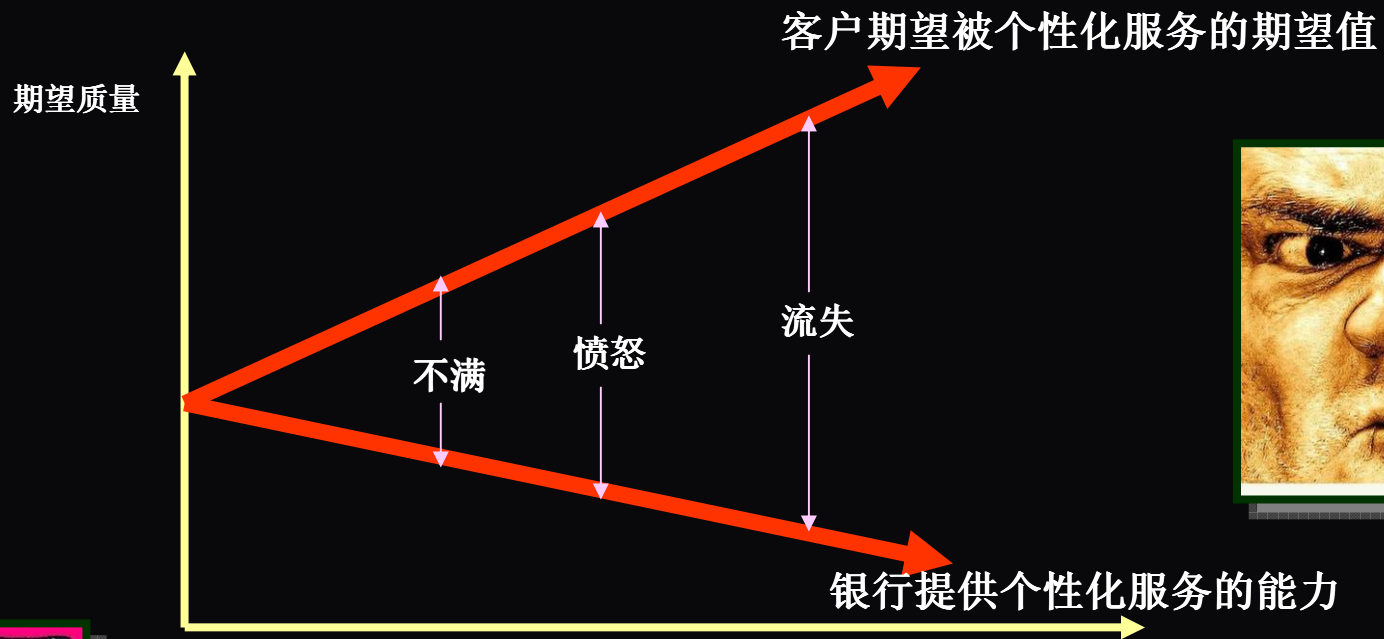
# 网络银行的功能：由起初以提供信息为主，逐步转变为可以提供全面银行服务的网上门户



<ul style="list-style-type: none"> <li>• 以提供各种信息的静态网页为主             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 机构简介</li> <li>- 市场数据提供</li> <li>- 产品信息发布</li> </ul> </li> <li>✓ 成本缩减</li> <li>✓ 关注于内部处理的成本缩减</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 将一些简单的传统业务在网上进行             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 网上支付</li> </ul> </li> <li>✓ 付款(帐单、指定第三方、执行日期)</li> <li>✓ 网络技术被应用于增强营运效率</li> <li>✓ 新的价值服务和产品的产生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 根据客户需求提供差异化的服务             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 账户管理</li> <li>- 目标产品促销</li> <li>- 市场信息更新</li> <li>- 计划与分析服务</li> </ul> </li> <li>✓ 允许客户在线浏览他们的账户资料</li> <li>✓ 从到客户网络账户的被动的“仅能阅读”的信息访问到主动的网络账户管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 为客户提供金融咨询建议和多元解决方案             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 实时外汇交易</li> <li>- 个性化(提示、储蓄计划、消费报告等)</li> <li>- 资产管理</li> <li>- 支票影像</li> <li>- 消费者可通过网络进行借贷申请</li> </ul> </li> <li>✓ 先进组合技术的使用             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 客户关系管理(CRM)</li> <li>- 数据采掘技术</li> <li>- 渠道整合(例如, 移动电话、呼叫中心)</li> <li>- 基于事件的营销</li> </ul> </li> </ul>
--	--	---	--



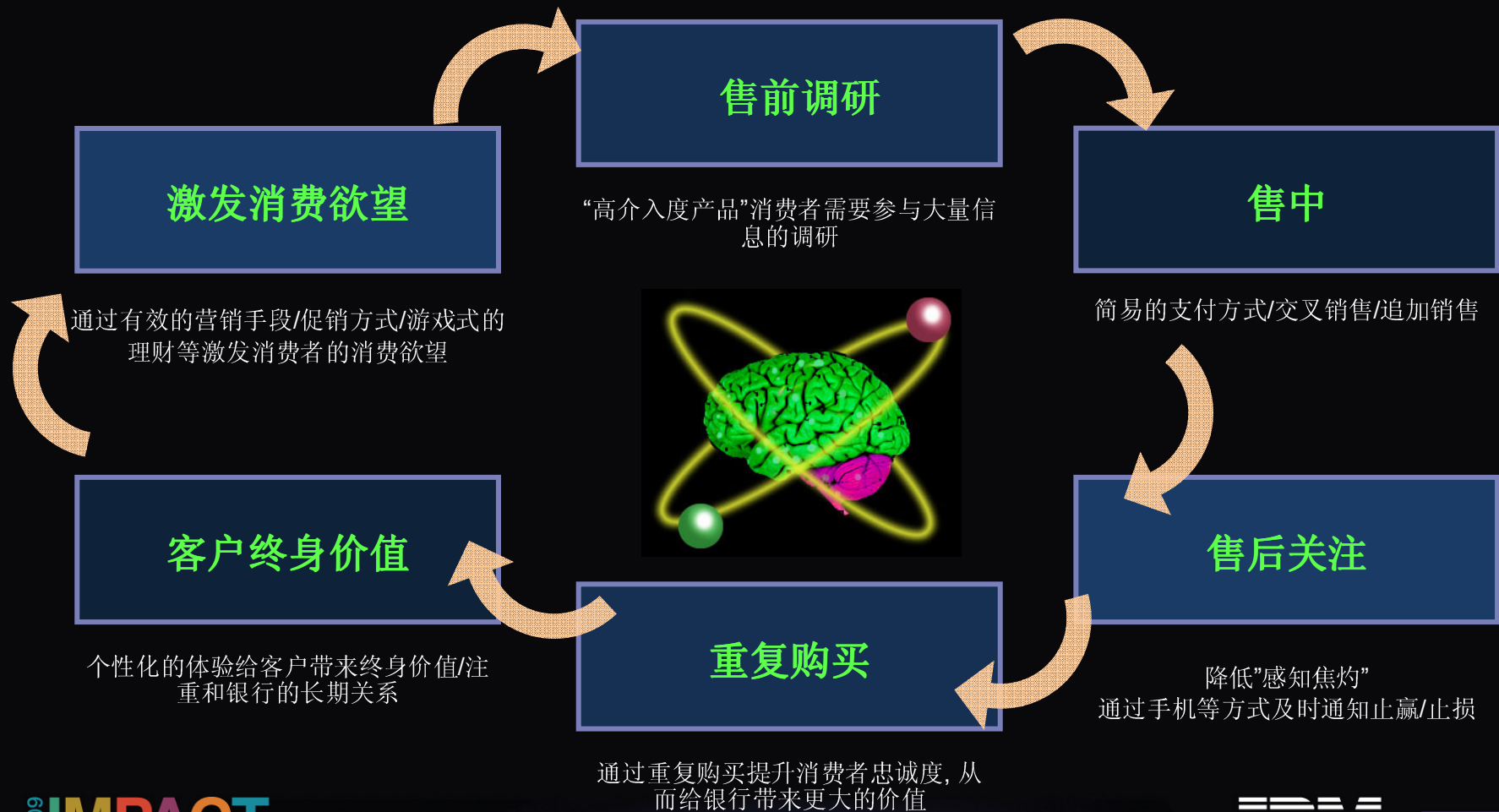
# 客户个性化期望和忠诚度缺口模型





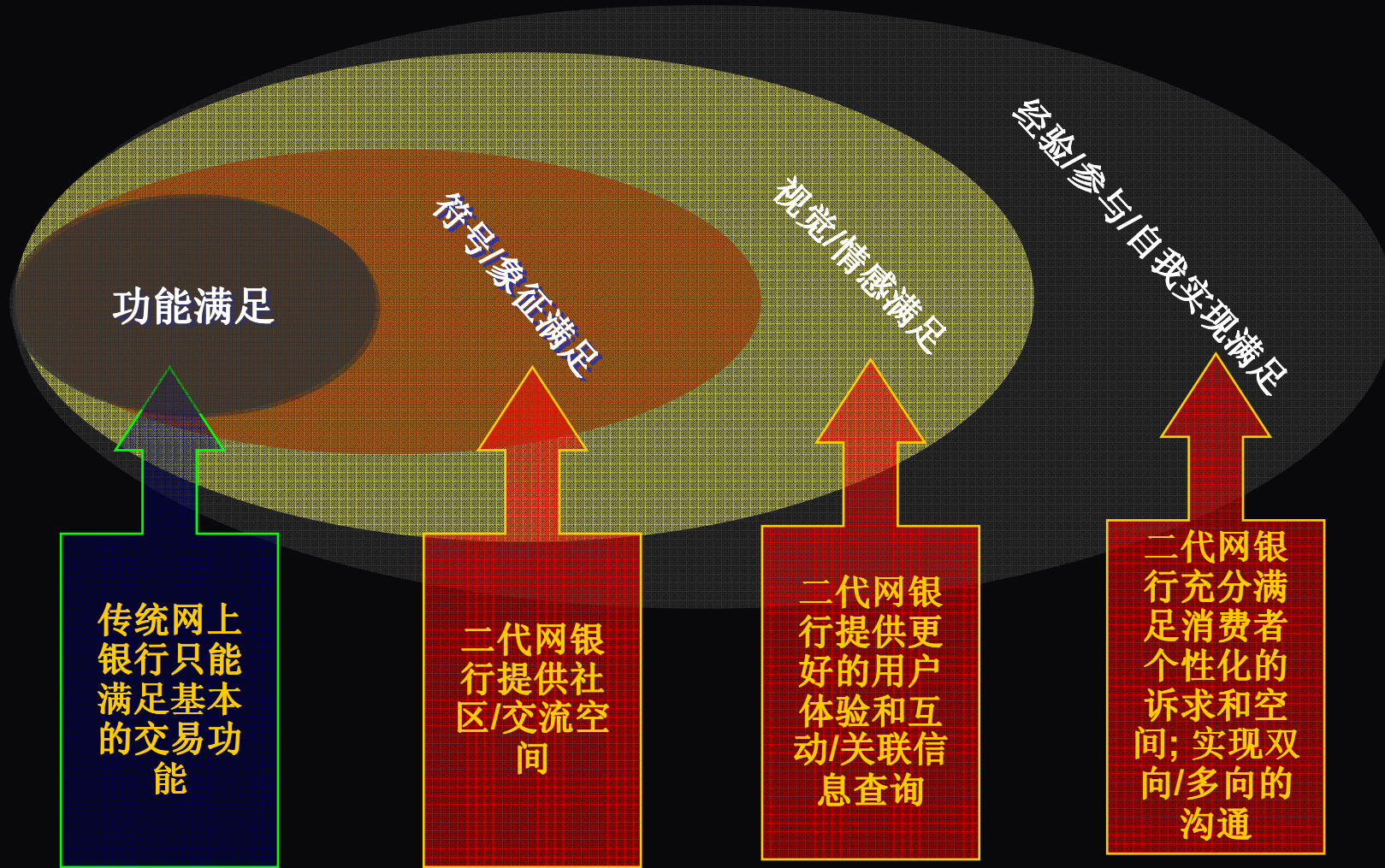
# 下一代网银带来的完整营销体验

给消费者提供完整的“营销链”而非“交易点”平台





# 马斯洛的需求层次理论和二代网银



# 某银行下一代网上银行(Screen)

BTT Internet Banking - Windows Internet Explorer

http://localhost:9080/BTTWeb2InternetBankWebCBIC/Request

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 收藏夹(A) 工具(T) 帮助(H)

BTT Internet Banking

INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA

User01您好 所在业务地区: 北京

系统公告: 券实业股权激励计划董事长将获80万股 (9月8日10:12:30)

退出登录

我的账户 NEW 注册账户转账 NEW 电子速汇 跨行汇款 国际汇款 通知存款 NEW 企业年金 账户管理 对账单 网上挂失 热点关注  
 网上汇市 网上黄金 NEW 网上股票 网上基金 NEW 网上国债 网上理财 证券信息 跨围理财 基金定投 自动还款服务  
 信用卡服务 NEW 缴费站 网上保险 网上贷款 e卡支付 网上商城 分行特色 工行信使 U盾管理 修改密码 客户服务 小额账户销户

主题选择: 经典蓝 | 增加标签页 | 增加一列 | 保存 | 退出

(简体)中文 欢迎回来, 用户 | 欢迎页 | 帐户列表 | 网上商城 | 网上转账 | 网上基金

我的服务

- 注册账户管理
- 我的注册账户转账
- 工行汇款
- 工行与跨行转账汇款
- 通知存款
- 协定金额转账
- 预约周期转账
- 个人外汇业务
- 帐户列表
- 帐户转账
- 财务分析服务

网上基金-网上基金

基金产品查询

基金公司: -请选择- 基金类型: -请选择- 基金名称: -请选择-

序号	基金代码	基金名称	币种	基金类型	净值日期	净值
1	040006	华安国际配置基金	美元	外币型	2008-12-05	0.0548
2	519017	大成长期成长基金	人民币	股票型	2008-12-05	0.0548
3	090001	大成价值增长基金	人民币	股票型	2008-12-05	0.0548
4	519989	长信利丰债券	人民币	股票型	2008-12-05	0.0548
5	110013	华安国际配置基金	人民币	股票型	2008-12-05	0.0548
6	090001	大成价值增长基金	人民币	股票型	2008-12-05	0.0548
7	040006	华安国际配置基金	人民币	股票型	2008-12-05	0.0548
8	090001	大成价值增长基金	人民币	股票型	2008-12-05	0.0548
9	090001	大成价值增长基金	人民币	股票型	2008-12-05	0.0548
10	090001	大成价值增长基金	人民币	股票型	2008-12-05	0.0548
11	090001	大成价值增长基金	人民币	股票型	2008-12-05	0.0548

网上基金-热门推荐

热门推荐基金

序号	基金名称	操作
1	华安国际配置基金	购买
2	大成精选增值基金	购买
3	大成价值增长基金	购买

开户地点: 北京市海淀区西二旗支行

序号	状态	内容	截止日期	经办人	操作
1	补充资料	填写外汇预约单	2008-12-31	西二旗支行	删除
2	正在办理	信用卡申请	2008-12-31	西二旗支行	删除
3	正在办理	住房贷款申请	2008-12-31	西二旗支行	删除
4	办理完毕	本月代扣水电费	2008-12-31	西二旗支行	删除

共有代办事务 4 件 [查看更多](#) [添加代办事宜](#)

填写外汇预约单

个人信息

姓名:	王明		
性别:	男	年龄:	25
婚否:	未婚	身份证号:	350702198210040834
手机:	15010967906	固定电话:	0599-8633052
邮编:	100000	电子信箱:	hbc8848@hotmail.com
住址:	请在这里补充地址信息		

换汇信息

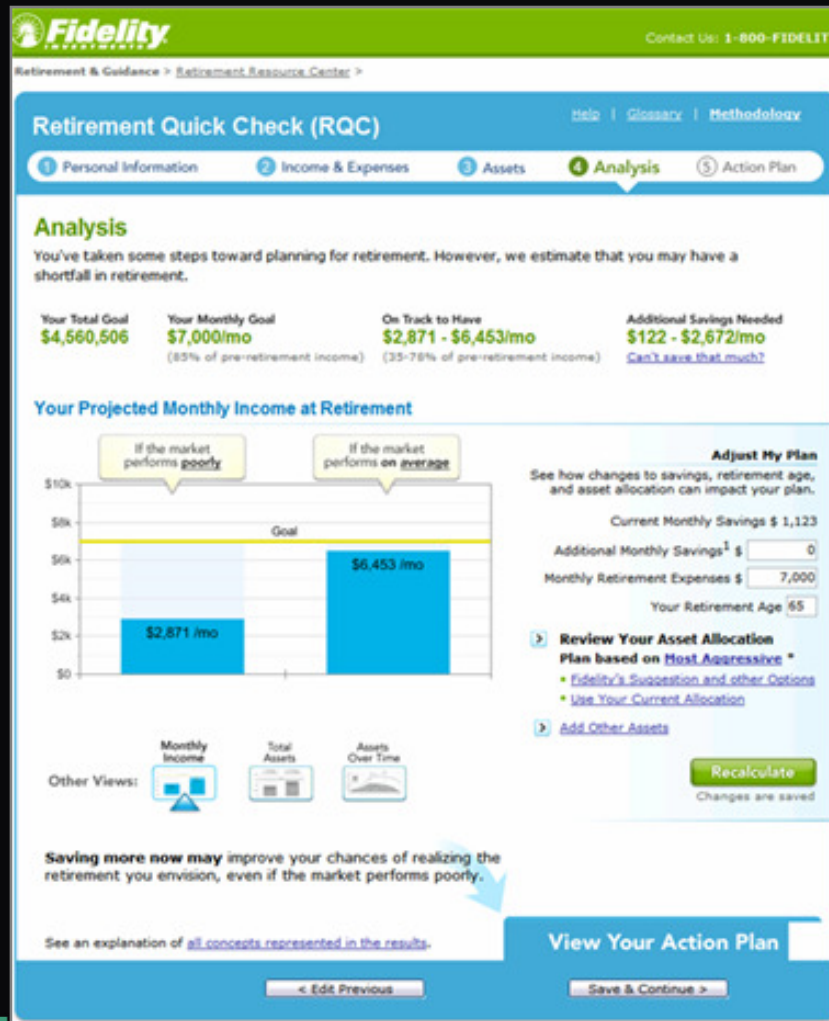
换汇银行	北京市海淀区西二旗支行	换汇币种	人民币兑换美元
预约时间	2008-12-15	外汇数额	¥2000

备注信息

2009 IMPACT  
IBM SMART SOA 高峰论坛 6.10 · 北京



# 通过游戏的方式为客户提供建议、显示并操作结果， 以满足不同的客户需要



为已有和潜在的客户提供两种相互独立的咨询工具：

- **myPlan** – 通过快速的五问题访问，分析退休年龄、月存款和投资类型
- **Retirement Quick Check** – 通过更为全面的咨询访谈，提供更详尽的评估和弥补存款差距的行动计划





# 运用视频、语境内容和个人引导为用户提供了生动的网上体验

http://www.nationwide.com - Retirability Check (SM) | Nationwide.com - Mozilla Firefox

Nationwide  
On Your Side

RetirAbility Check™

401(k) / 457 / 403(b) / etc.

ASSETS & DEBT | SOCIAL SECURITY | HOUSING | PENSION

401(k)  
457  
403(b)

1. Do you currently or have you ever participated in a 401(k), 457, 403(b), or a similar retirement plan??

Yes, I participate now or have participated in the past

I have access to a plan, but don't participate

I don't have access to a plan like this, and have not participated in one in the past

2. About how much do you have in 401(k), 457, 403(b) or a similar retirement plan? Total the balances from all current and former employers.

3. Does your spouse currently or have they ever participated in a 401(k), 457, 403(b) or a similar retirement plan?

Yes, my spouse participates now or has participated in the past

REPLAY | SHHHHI | SURPRISE ME!

CONTINUE

FAQs | about the score | about the tool

## Key Features:

- 视频简介结合了图表、图画、视频和音频等元素，为客户提供一个快速的‘RetireAbility Check’
- 在视频简介的同一页面上集成了产品信息，个人引导和内容说明的链接

## Insights:

- 在这种运用丰富的工具和媒体的学习过程中来接洽客户
  - 使客户成为学习过程主动的参与者
  - 使 Nationwide 更好地了解客户
- 网站将相关链接，包括相关产品信息的链接集合在一起
- 个人引导功能提供有针对性的客户体验，逐渐引入理财建议，进入销售流程



WebSphere

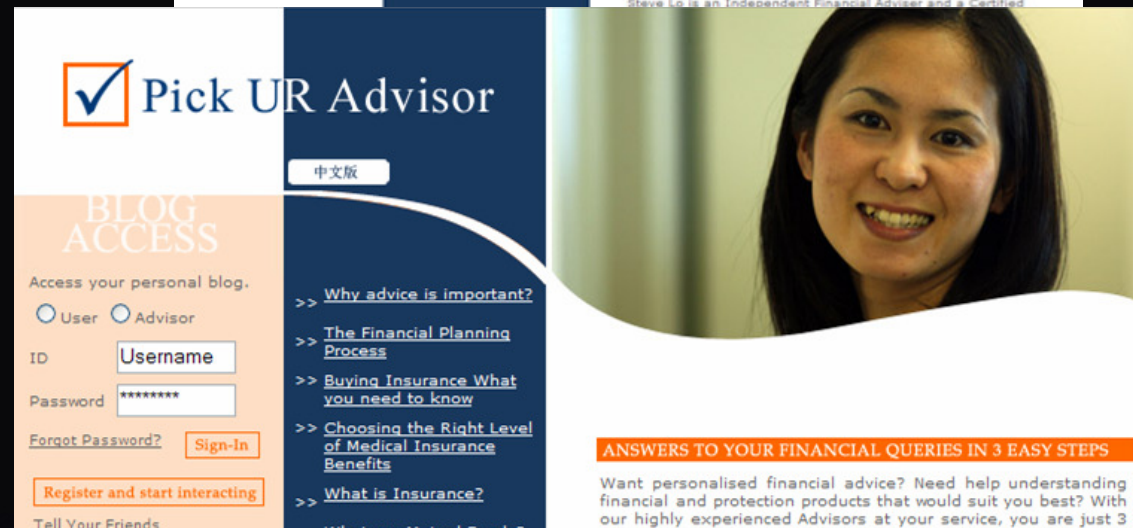




# 私人银行 / 私人顾问

**Pick UR advisor:** 某银行的一项网上创新，它使得现有及潜在的客户都能够通过三个简单的步骤联系到咨询师：

1. 从网站上选择他们感兴趣的领域
2. 从备选的专家列表上进行选择
3. 开始与选中的专家进行私人对话，可以提出问题或者留言。专家将会在24小时内作出回复。这一私人对话仅能被用户本人和专家访问到。





Social Networks

# LendingClub在facebook上搭建起了一个点对点的租赁平台

**SEARCH**

**Rate**

- A: 7.75%
- B: 9.33%
- C: 10.91%
- D: 12.49%
- E: 14.07%
- F: 15.65%
- G: 17.22%

**Funding Status**

- 75% and higher
- 50% and higher
- All loans

**Keyword**

**Search**

**Start Over**

**Browse Loans**

84 loans matched your criteria  
1 2 3 4 5 6 7 8 9

<input type="checkbox"/>	Title	Loan Amount	Loan Rate	Affiliations	Left to Fund	Time Left
<input type="checkbox"/>	Recycling Plant in East Africa	\$25,000	C: 10.59%	●●○	\$4,650	7 days
<input type="checkbox"/>	Personal Loan	\$2,000	E: 14.38%	●●○	\$1,375	12 days
<input type="checkbox"/>	Mortgage Pre-Payment	\$5,000	A: 7.43%		\$4,625	8 days
<input type="checkbox"/>	Web Design Business Expansior	\$10,000	C: 10.28%	●●○	\$8,925	6 days
<input type="checkbox"/>	Needed To Repay Credit Cards,1	\$5,000	E: 14.07%	●●○	\$4,025	10 days
<input type="checkbox"/>	Young Professional Couple Final	\$5,000	C: 11.22%	●●○	\$4,200	10 days
<input type="checkbox"/>	Consolidation	\$2,700	F: 15.96%	●●○	\$2,125	12 days
<input type="checkbox"/>	New kitchen	\$5,000	A: 7.43%	●●○	\$5,000	10 days
<input type="checkbox"/>	Bu				\$3,900	11 days
<input type="checkbox"/>	He				\$16,625	9 days

**Affiliation Details**

**Facebook connections**

The borrower belongs to the following networks or groups:

- New York, NY
- Six Degrees of Separation
- Cheap, Flexible & Easy... STA Travel
- You know you're from NEW YORK CITY when...
- Pace University Alumni
- TiE Group: The Business Group promoting South Asia
- Hasila-Mara Foundation to Save Masai Mara in Africa

**Home** | **About Us** | **Partners** | **Contact Us** | **FAQ**

Copyright © 2007 Lending Club. All rights reserved.

**TRUSTe**  
CERTIFIED PRIVACY

Lending Club是第一个利用Facebook (世界第二大社交网络) 平台来支持实际的金融交易 (这里用来借贷) 的公司。

该公司是仿照Prosper公司的模式来运行的。

<http://www.lendingclub.com/>



# 使用分析技术更好地支持用户体验，已经日渐重要

在与客户的交互中使用分析的关键趋势和机会

## 内容挖掘搜索和分析

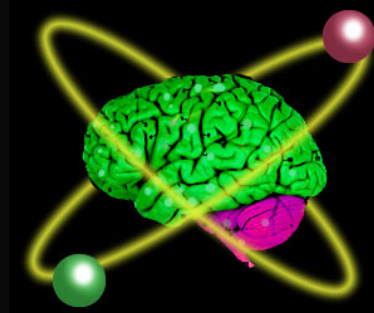
快速有效的内容发掘搜索和分析 (NL and Dynamic navigation)

## 集成非结构化的信息

结合并使用非结构化的数据，如文档或音频，来支持分析

## 成熟的产品管理

使用新技术为特定的客户需求提供定制的产品



## 基于事件的市场营销

以客户生活事件为基础，提供市场信息和联系

## 虚拟专家技术

学习和定制实时使用的分析、客户管理和客户提供的信息

## 事件侦查和规则引擎

使用成熟的规则引擎探测并实时反馈客户需求



# 趋势 – 关于桌面系统 (*Thick Client*) – *Rich Client Platform*



# 中国银行业的发展态势使得银行网点日益重要

## 零售银行的增长

- 中国银行业动态刺激了零售业务的飞速发展
- 传统上对于对公业务的重视正日益转移到零售业务

## 消费者偏好

- 尽管可供选择的其他渠道不断增加，客户仍旧偏好于网点渠道
- 顾客在购买复杂的产品和服务时，尤其倾向于通过网点进行

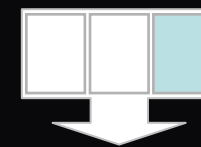
## 有效的销售渠道

- 银行越来越依赖网点渠道来吸引客户，增加销售
- 网点是发展深入有效的客户关系的重要工具

银行网点日益重要



# 在多种渠道中，网点是发展深入有效的客户关系的 重要工具



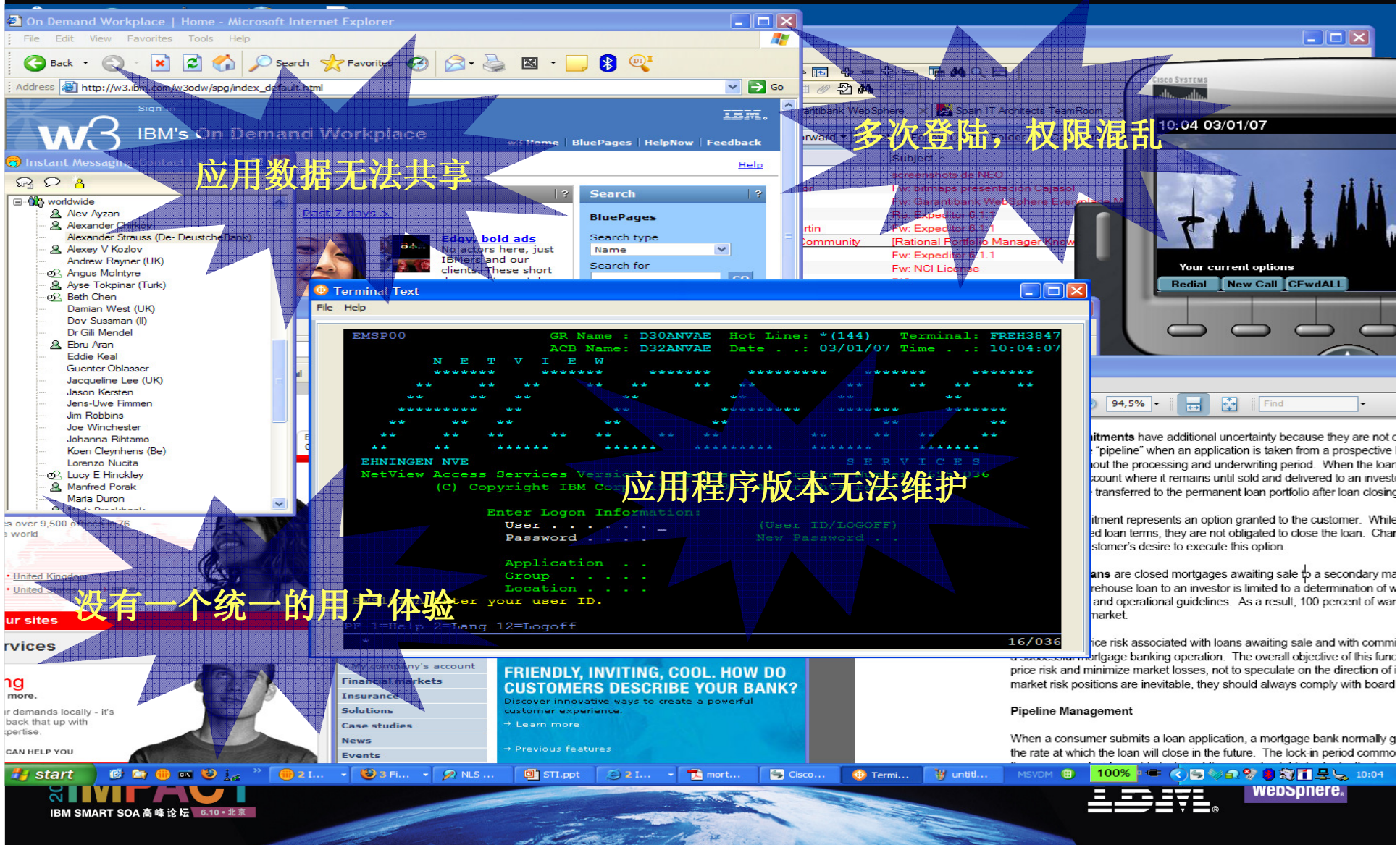
功能/渠道矩阵图  
优先级

	网点			ATM	网银	呼叫中心
	普通柜员	客户服务柜员	销售代表			
客户联系管理	低	高	高	低	中	中
财务交易	高	中	中	高	中	中
非财务交易	中	高	高	中	高	高
客户服务	中	高	高	低	中	高
低价值产品营销	低	高	高	低	高	高
高价值产品营销	低	中	高	低	中	中

- 得分“高”表明该渠道提升销售或服务水平的机会或者优先级
- 得分“低”表示虽然该渠道可能会在介绍业务给其他渠道方面有介入，但本身并不直接从事该项服务
- 这个矩阵图指出，网点是发展客户关系、增加销售的最有效的渠道

资料来源: Tower Group, IBM商业价值研究院分析

# 现在的桌面。



应用数据无法共享

多次登陆, 权限混乱

应用程序版本无法维护

没有一个统一的用户体验

commitments have additional uncertainty because they are not a "pipeline" when an application is taken from a prospective borrower through the processing and underwriting period. When the loan is sold to an investor, the loan remains until sold and delivered to an investor's permanent loan portfolio after loan closing.

A loan commitment represents an option granted to the customer. While the loan terms, they are not obligated to close the loan. Characteristically, a customer's desire to execute this option.

When loans are closed mortgages awaiting sale to a secondary market, the mortgage loan to an investor is limited to a determination of market conditions and operational guidelines. As a result, 100 percent of war market.

The price risk associated with loans awaiting sale and with committed loans is a successful mortgage banking operation. The overall objective of this function is to manage price risk and minimize market losses, not to speculate on the direction of interest rates. If market risk positions are inevitable, they should always comply with board policy.

### Pipeline Management

When a consumer submits a loan application, a mortgage bank normally guarantees the rate at which the loan will close in the future. The lock-in period commences when the loan is originated.





# 现有客户端技术，无法在操作功能、展现集成、管理运维、成本投入等多个方面满足广大银行对前端整合平台的需求

异构应用  
整合问题

**字符终端**

- **操作方面:** 面临多套系统，记录多套柜员/密码；界面风格/热键/操作系统不一致；
- **展现方面:** 展现信息较为有限，不支持图形信息展现和多个桌面系统集成
- **管理方面:** 培训成本高，操作效率低；业务流程无法有效整合
- **运维方面:** 多系统、多版本，运维和部署复杂；硬件重复投入，成本高；
- **成本方面:** 成本投入高，业务响应慢

**基于胖客户端技术**

- **技术方面:** 使用JAVA SWING、VB、Delphi等；
- **展现方面:** 展现信息能力有限；不支持多个桌面系统集成；无法集成第三方应用；
- **管理方面:** 客户端程序维护成本高；
- **运维方面:** 多系统、多版本，运维和部署较为复杂；
- **成本方面:** 成本投入较高，业务响应较慢；不支持客户端应用扩展

## 现有客户端技术

- **技术方面:** 使用B/S架构，客户端较难安全的支持本地设备（如打印机）
- **展现方面:** 不支持其它桌面系统的集成和展现；无法实现多个系统应用集成与数据共享；
- **管理方面:** 服务器端程序维护成本高；对带宽、服务器要求高；
- **运维方面:** 无需客户端维护；
- **成本方面:** 业务响应较慢；不支持客户端应用扩展

- **技术方面:** 不利于加入新的应用；系统之间耦合度高；不支持客户端自动维护；不区分用户权限；用户体验较差；无法实现多个系统数据共享
- **展现方面:** 展现信息受底层应用控制；无法集成第三方应用
- **管理方面:** 开发成本极高；
- **运维方面:** 不支持客户端自动维护；发布应用效率极低
- **成本方面:** 业务响应较慢；不支持客户端应用扩展

**基于浏览器技术**

**简单桌面集成**

客户端安全  
问题

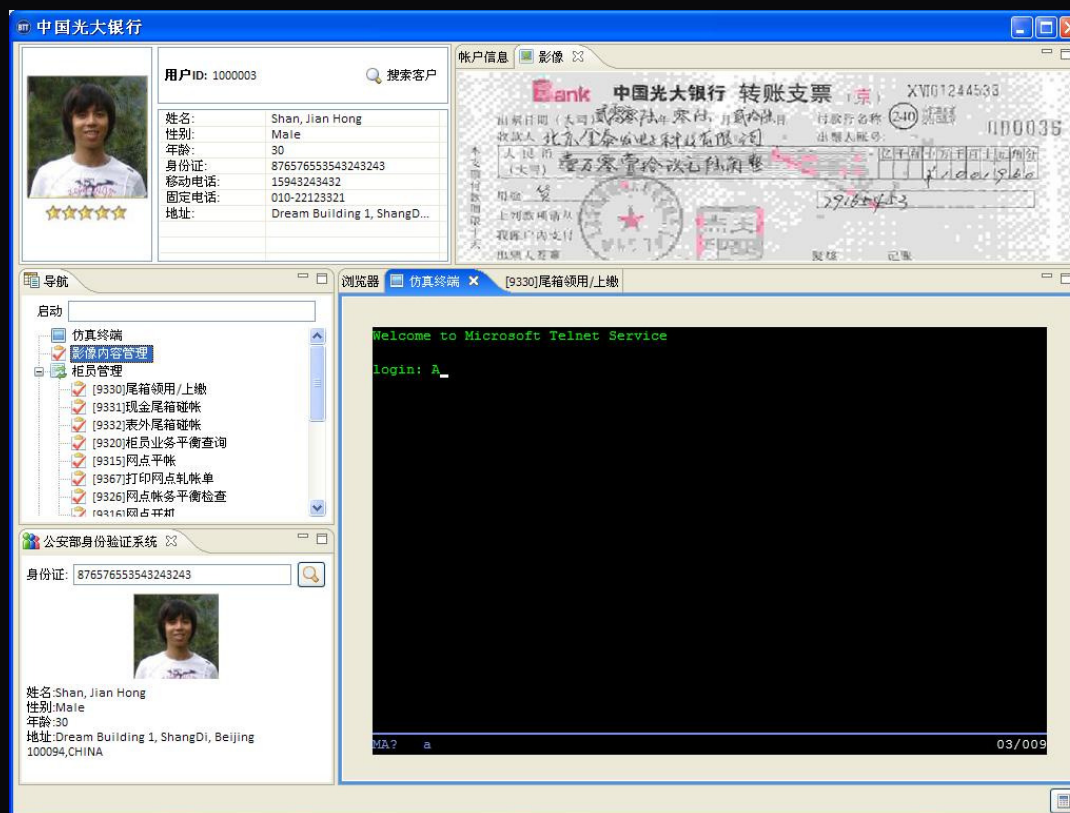
集成无法  
扩展





# 富客户端整合平台，能够方便快捷的集成前端应用和外部设备，灵活快捷的开发柜面交易，支持业务的快速发展

- **技术方面:** 同时具有B/S架构、C/S架构的优势；客户端程序极易支持打印机等本地设备；
- **展现方面:** 展现信息丰富；支持其它桌面系统的集成和展现；实现多个系统数据和消息共享
- **管理方面:** 服务器端程序维护成本低；对带宽要求极低；对服务器要求较低；
- **开发方面:** 技术标准化；技术平台标准化，开发、培训成本较低；前端开发成本低；
- **运维方面:** 无需客户端维护；服务器要求较低；发布应用效率高
- **成本方面:** 业务响应快；支持客户端应用扩展；





# 一个全新的集成桌面系统

**应用数据共享**

**单点登陆**

**统一的用户体验**

**版本自动下载维护**

**统一的权限管理**

The screenshot shows a user interface for a financial institution. At the top, there is a navigation bar with tabs: CUSTOMER CENTRAL, PRODUCTS & SERVICES, BANK INFORMATION, NEWS & UPDATES, MY BANK HOME, and COLLABORATION. Below this is a search bar and a 'People Directory' section. The main content area displays 'Accounts Overview' with a table of accounts and their balances. A 'Relationship Mix' section shows a bar chart of account balances over time. At the bottom, there are promotional banners for '18 Month CD' and 'FREE updates about financial products & services'.

Key	Account Number	Account Name	Current Balance	Last Update	Advisories
Blue	3455 8388 018	Interest Checking	\$23,457.23	2/20/2004	Account is overfunded. Details*
Purple	3455 8388 315	Savings	\$7,654.33	2/20/2004	None
Yellow	3456 8765 5432 8754	Visa	\$7,654.33	2/20/2004	Visa balance over limit. Details
Green	100000-0519-721-999	Mortgage	\$204,457.23	1/21/2004	None

Statement Date	Actual	Target
4/20/2003	35	30
5/20/2003	35	30
6/20/2003	35	30
7/20/2003	35	30



# 通过桌面和虚拟化的基础架构促进协作、提高效率



产品专员

- 用低成本的富客户端代替胖客户端
- 保留胖客户端的可用性
- 集中管理所有桌面

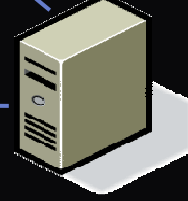
网点员工

- 通往银行应用和客户数据的高安全性访问
- 用富客户端代替胖客户端，更添安全性



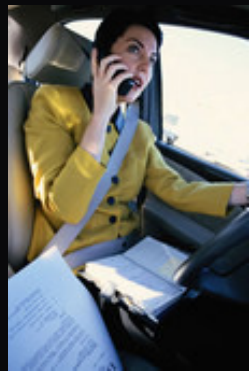
呼叫中心

- 能够使用所有应用
- 能够灵活增减坐席和技能岗位的组织结构



虚拟化基础架构访问

- 集中管理
- 后端客户数据存储
- 离线补丁管理
- 符合政策的安全性
- 延长的终端生命周期



移动办公

- 从任何电脑或移动设备随时安全地访问应用
- 对企业资源和数据高度安全性的访问
- 具有胖客户端的能力
- 能使用所有应用



开发人员桌面

- 去掉冗余的开发人员桌面
- 为远程开发者提供高度安全的访问
- 集中管理开发人员桌面



# 其他案例分析

Search activity - Akbank Integrated Desktop

File Window Help

Open Branch Integrated Desktop

Customer Information

Welcome - Please, search for a customer

Contact Information

AKBANK

Offers Complaints Messages

Inbox

Menu and fastpath

Launch:

- Akrobat
- Posta
- TI3270
- Word
- Excel
- Akbank Site
- Akbank Yatirimci Site
- IBM Content Management

Document List

- Financial Services
- WIPO Mediation Center
- Economic Indicators
- Turkish Economy
- Graph of Results
- Branch Statistics
- Google Site
- Wikipedia Site

Calendar Tasks

Search activity

Search criteria

Branch Num.: 111 Name: 111

Account Num.: First name:

Mandator: Birthdate:

Type of partner: Street:

Zip / City:

Found Partners

Bran.	Account	Name	Rule	Adress	Status	BirthDate
891	54061	Ayşe Okyayuz	1078930	0 Istanbul, Gül Sok Levent	3	1/1/80 12:00 AM
741	150185	Canan Cabbar	23678	1 Istanbul, Yapı ve Kredi Plaza C Bl...	4	1/1/80 12:00 AM
890	54301	Tank Acar	1079270	2 Istanbul, Levent Plaza A Blok Ka...	3	1/1/80 12:00 AM
894	53031	Luis Crespo Mejia	1085569	0 Barcelona, Av. Diagonal Edifici ...	3	1/1/80 12:00 AM
743	140184	Francisco Roque	1118376	1 Barcelona, Av. Diagonal Edifici C...	3	1/1/80 12:00 AM
895	51321	Isidro Garriga Oliveras	1127955	2 Barcelona, Av. Diagonal Edifici ...	3	1/1/80 12:00 AM
111	20001111	Charo Posada Granda	1128123	3 Barcelona, Av. Diagonal Edifici G...	3	1/1/80 12:00 AM
111	20002222	Elisabet Gasiot Pintori	1105922	0 Barcelona, Av. Diagonal Edifici P...	3	1/1/80 12:00 AM
111	20003333	Elena Pont Sangra	1128171	1 Barcelona, Av. Diagonal Edifici S...	3	1/1/80 12:00 AM
111	20006666	Jordi Busquets Cervera	1128172	2 Barcelona, Av. Diagonal Edifici C...	3	1/1/80 12:00 AM
111	20008888	Montse Batalla Foix	1128173	3 Barcelona, Av. Diagonal Edifici F...	3	1/1/80 12:00 AM
111	20009999	Montse Roca Juncosa	1128190	0 Barcelona, Av. Diagonal Edifici J...	3	1/1/80 12:00 AM
111	20001010	Mariano Plaza Benimeli	1128191	1 Barcelona, Av. Diagonal Edifici B...	3	1/1/80 12:00 AM
111	20001212	Oriol Beal Vilaginés	1128192	2 Barcelona, Av. Diagonal Edifici V...	3	1/1/80 12:00 AM
111	20001313	Oscar Fernandez Valle	1128193	3 Barcelona, Av. Diagonal Edifici V...	3	1/1/80 12:00 AM
111	20001313	Toni Plana Castillo	1128170	0 Barcelona, Av. Diagonal Edifici C...	1	1/1/80 12:00 AM

Cancel Clear Back Forward New prospect Search Select

Online

Tasks - Akbank Integrated Desktop

File Window Help

Open Branch Integrated Desktop

Customer Information

★★★★☆ Customer ID: 1079270

Contact Information

Name: Mr. Tarik Acar  
Address: Levent Plaza A Blok Kat 4, Levent  
08022, Istanbul  
Spouse: Huri Girt  
Phone Number: 90-212-278-60-15  
Email: tacar@yahoo.com  
Account Number: 54301 - Branch Number: 890

Offers Complaints Messages

Customer Offers

10000 YTL ve üzeri vadeli hesap açılışında %20 faiz uygul...  
Wings kart almak istermisiniz? (credit card application).  
Her ayın 1'inde aynı kişiye EFT yapıyorsunuz, size otomati...  
Hesabınıza gelen havaleyi aynı gün başka bankaya EFT y...  
Vadeli hesabınıza her ay düzenli para yatırmayı taahhüt ed...

Inbox

From	Subject	Received
	Integrated Des...	Tue 11/13/2007 1...
	Akrobat	Tue 11/13/2007 1...

Menu and fastpath

Launch:

- Akrobat
- Posta
- TT3270
- Word
- Excel
- Akbank Site
- Akbank Yatırımcı Site
- IBM Content Management

Document List

- Financial Services
- WIPO Mediation Center
- Economic Indicators
- Turkish Economy
- Graph of Results
- Branch Statistics
- Google Site
- Wikipedia Site

Calendar Tasks

Subject	Due Date
Click here to add ...	

There are no items to show in this view.

AKBANK  
Integrated Desktop

Describe the Customer Information available and advantages in the following order:  
1: Customer ID, Customer Information and Account Number, search and signature button  
2: Search for another customer, in this case, search for "Canan Cabbar".

Online



Customer Signature - Akbank Integrated Desktop

File Window Help

Open Branch Integrated Desktop

Customer Information



Customer ID: 23678

Contact Information

Name: Mrs Canan Cabbar  
Address: Yapı ve Kredi Plaza C Blok Kat 14, Levent  
08021, İstanbul  
Spouse: Kerem Tank  
Phone Number: 90-212-243-26-70  
Email: ccabbar@hotmail.com  
Account Number: 150185 - Branch Number: 741

Offers Complaints Messages

Customer Offers

10000 YTL ve üzeri Bireysel Kredi kullanımında %0.99 faiz...  
Vadeli hesabınıza her ay düzenli para yatırmayı taahhüt ed...  
Bankamızın çıkardığı özel likit fon'dan 5000 YTL'lik alırsan...  
Vadesiz hesap yıllık ortalama bakiyeniz 1000 YTL'nin üzeri...  
Wings kart almak istermisiniz? (credit card application).  
Her ayın 1'inde aynı kişiye EFT yapıyorsunuz, size otomati...

Inbox

From	Subject	Received
Integrated Desk...		Tue 11/13/2007 1...
Akrobat		Tue 11/13/2007 1...

Menu and fastpath

Launch:

- Akrobat
- Posta
- TT3270
- Word
- Excel
- Akbank Site
- Akbank Yatırımcı Site
- IBM Content Management

Document List

- Financial Services
- WIPO Mediation Center
- Economic Indicators
- Turkish Economy
- Graph of Results
- Branch Statistics
- Google Site
- Wikipedia Site

Calendar Tasks

Subject	Due Date
Click here to add ...	
There are no items to show in this view.	

*H.Ş. Camurfoz*

Online

Open Agent Workplace

CustomerSession

**Name:** MR ANNA JOHANNA DLADLA

**Type:** P-PRIVATE INDIVIDUALS

**ID Number:** 5701016633081

**CIS Id:** 191246205901

**Nationality:** SOUTH AFRICA **Date of Birth:**

**Occupation:** AUDITOR

**Employer:** STRAND RETAILERS

**Work tel:** (011) 6562545

**Home tel:** (011) 6565656

Store

- IBM Latest News - South Africa
- Softline Enterprise, IBM Reta...
  - IBM Introduces New Incentiv...
  - iWeek Special Report on Iden...
  - IBM Linux Competency Centre...
  - IBM Turbocharges Storage Po...
  - IBM Bolsters Security Offeri...
  - INDUSTRY INSIGHT COLUM...
  - IBM signs Information Techn...
  - IBM Researchers and Enginee...
  - New IBM Software and Servi...
  - IBM-led Team Wins Multi-Mi...

Agent Notifications

**Alerts**

- ⚠ Insured Money Market Account...
- ⚠ Pension Review Delayed

**e-Learning**

- Digital Video Library
- Be Your Own Mentor
- How to Maximize the ROI of Le...

Google Search

Search:  Search

Results:

- Launch:
- Locate Customer
  - Open Account
  - Applications Assistance
  - Process Internet Applications
  - Store Customer
  - View Stored Customer
  - Offline Open Account
  - End Customer session
  - Intranet
  - Documents
  - Other Applications
  - Transactions
  - Collaboration Tools

Open Account

**Locate Client - Banking Platform**

CLIENT

- MR ANNA JOHA
- Related Accou
- Related Addre
- Related Custor
- Related Profile
- Related Invest
- Incomplete App

Maintain Personal Client

- View Client Details
- Client Details**
- Address Details
- Statement Addresses
- Relationships
- Balances
- Credit Information
- Audit Trail
- Certificate of Balance
- Signatures Information
- FICA Verification
- Retrieve Client Images

Open New Account

Create Profile

Help

Pricing/Rates Enquiry

Personal Details: [MR ANNA JOHANNA DLADLA] Company: NEDBANK

Remarks | Balance Sheet | Aliases | References

Client Details\* | Identification\* | Contact Details\* | Occupation\* | Bank/Social Rel

**Primary Details\*** | Other Details\*

Date Opened: 17 Jan 2007 Date Closed:

CIS Number: 191246205901

Relationship Manager: 51527 NBC ANDERSON STREET

Branch: 00979 100 MAIN STREET JHB

Name Line1: MR ANNA JOHANNA DLADLA

Name Line 2: FRANSISNA

Client Type: P-PRIVATE INDIVIDUALS

Date Of Birth: 01 Jan 1957

Gender: MALE

Language: ENGLISH

Ethnic Group:

Date Deceased:

Segment:

Last Changed Date: 30 Jan 2007

- Activity Status Favorites
- Activity: Open Account
- Banking Platform - Locate Customer
  - Select Product Intend
  - Fill FICA Form
  - Capture Signature
  - Insert Signature to FICA Form
- Prev Next Close

B2C8-F6C5	588F-8421
Active	10.1.30 cs5999 QBPCSUP1 0.00

Capture/Maintain Client 6 10 1 36

Bundled Products FICA Documentation Errors Forms Apply

Close Next

**Agent Status - Ready**

**Interaction Status - No Interaction**

Online Hold  
Mute Transf.  
Confer Wrap up  
Hang up Callback

**Customer Session**

Name: MRS THERESA VAN WEZEL  
 Type: P-PRIVATE INDIVIDUALS  
 ID Number: 6608020025080  
 CIS Id:  
 Nationality: SOUTH AFRIC Date of Birth:  
 Occupation: CONTROLLER  
 Employer: RAU  
 Work tel: (011) 4892624  
 Home tel: (011) 6724724

Store

- IBM Latest News - South Africa**
- Softline Enterprise, IBM Retail Sto...
  - IBM Introduces New Incentives to ...
  - iWeek Special Report on Identity M...
  - IBM Linux Competency Centres Deve...
  - IBM Turbocharges Storage Portfolio
  - IBM Bolsters Security Offering wit...
  - INDUSTRY INSIGHT COLUMN FO...
  - IBM signs Information Technology s...
  - IBM Researchers and Engineers to C...
  - New IBM Software and Services He...
  - IBM-led Team Wins Multi-Million R...
  - IBM SA and SAP Business One Laun...

**Google Search**

Search:  Search

Results:

Launch: process Internet Applications

File Edit View Navigate Query Tools Help powered by SIEBEL

Client: **Home Activities Clients Campaigns Opportunities Applications Opportunity Products Inbox**

Clients Home Clients List

**Search**

First: THERESA VAN  
 Last: WEZEL  
 Company: RAU  
 City:  
 Country:  
 CIS Number:  
 ID Number: 6608020025080

Go

**CLIENTS**

Tasks  
Recent Records

**Add**

\*First:  
\*Last:  
Title:

0 of 0

Activity Status Favorites Scorecard

Activity: Process Application

- Select Internet Application for Processing
- Banking Platform - Process Internet Applications
- Siebel - Log Internet Application Processed
- End Process


Prev. Next Close



- Messagerie
- Lotus Notes
- Explorateur d'activité
- Documents
- Espaces d'équipe
- Applications
- Navigateur Web
- Gestion Client

### Information Client

★★★★★ Customer Number : **365 9686 5486**

Contact Info	Recent Communication												
 <p><b>Mrs Ana Berni</b> Av. Diagonal, Edifici Millet, 2-3 08021, Barcelona Spouse: Josep Berni</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Details</th> <th>Date</th> <th>Time</th> <th>Activity</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>04/02/2005</td> <td>4:55 pm</td> <td>Expressed concern about funding for</td> </tr> <tr> <td></td> <td>11/08/2004</td> <td>2:18 pm</td> <td>Inquiry regarding mutual fund invest</td> </tr> </tbody> </table>	Details	Date	Time	Activity		04/02/2005	4:55 pm	Expressed concern about funding for		11/08/2004	2:18 pm	Inquiry regarding mutual fund invest
Details	Date	Time	Activity										
	04/02/2005	4:55 pm	Expressed concern about funding for										
	11/08/2004	2:18 pm	Inquiry regarding mutual fund invest										

Client Présent

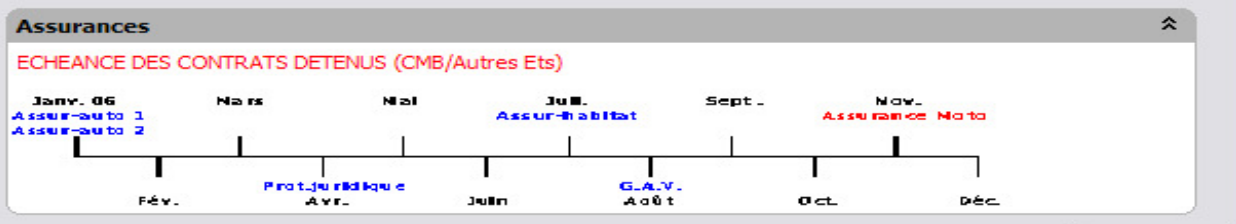
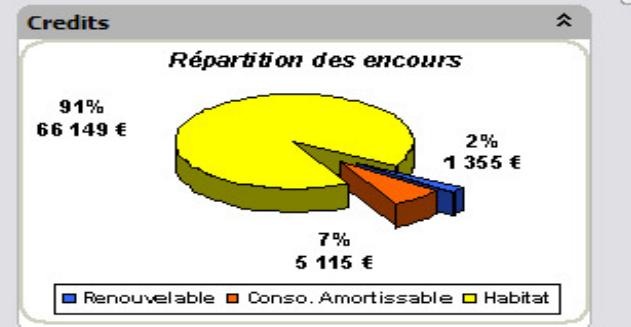
- ### Functional tree
- Partner
    - Search
    - Show Search
    - Show Change Address
    - End partner session
  - Service
  - Service monitor
    - Attach document
    - Close document
  - Information partner/accol
  - Information Depot
  - Information savings prods
  - Information products
    - Transactional banking
    - Transactional securities
    - Transactional savings
    - Others
    - Cards management
    - Sales
    - Online admin
    - Open Account
    - Sujets à aborder
    - Synthèse
    - Personne
    - Contrat

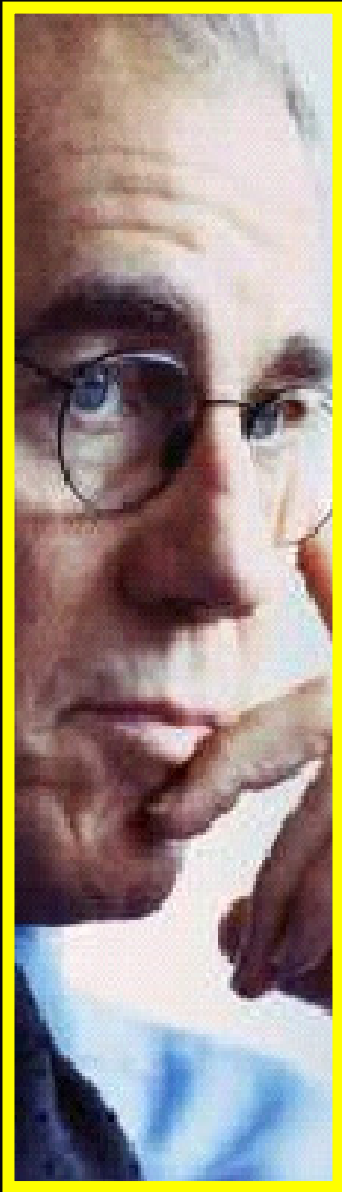
- ### Sujets à aborder
- Assurance auto
  - Assurance habitation
  - Produit Patrimoine 1
  - Produit Patrimoine 2
  - Produit1
  - Produit2
  - Produit7

- Gestionnaire de produits
- Historique des contacts
- Gestionnaire d'ordres
- Support commerciale
- Contrat X**

### Gestion au quotidien

Contrat	CCM/cat	Titulaire	Solde	Auto
▶ Compte chèques 1	0744/40	Madame	2135.67	457.35
▶ Compte chèques 1	0744/40	Monsieur	-547.32	1 200.00
▶ Compte chèques 2	0744/41	Commun	398.45	1 500.00
▶ Autres Services				





# 趋势 – 关于渠道整合

## – *Multi-Channel Transformation*



# 现有银行渠道和客户体验

我昨天通过网银做了挂失,但是电话银行根本不知道!!!



不同的渠道之间缺乏连贯性



我的手机银行显示我的余额还是400元!根本没有显示最近我存入的800元!



不同的渠道之间缺乏一致性

为什么网上银行要求我输入那么多重复的数据!



不同的渠道应用之间缺乏交互性

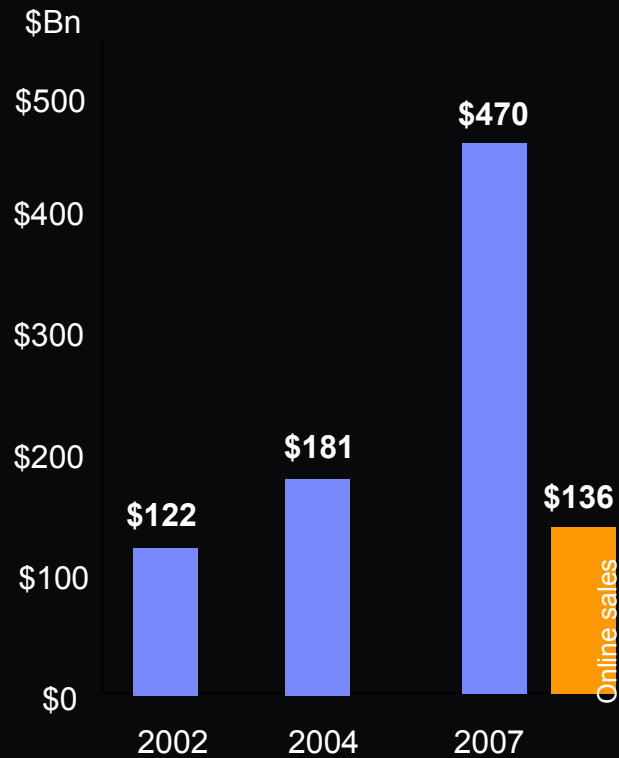




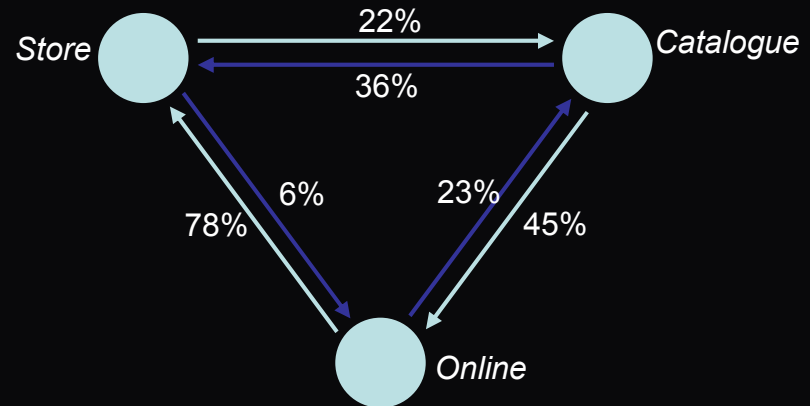
# 客户行为的多渠道化日趋明显

## 与网络有关的用户消费量快速增长

每年通过网上搜索并在网下消费的金额数 (美国)



## 跨渠道的购买行为已经非常普遍



超过55%的客户进行过跨渠道的购买，这种行为已经越来越普遍

在欧洲，有54%的用户在网上搜索产品并在网下购买，37%的用户在网下搜索产品并在网上购买



# 当前

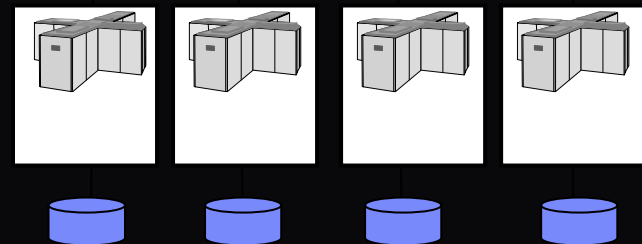
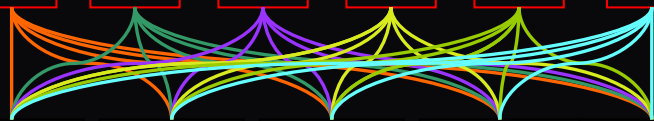
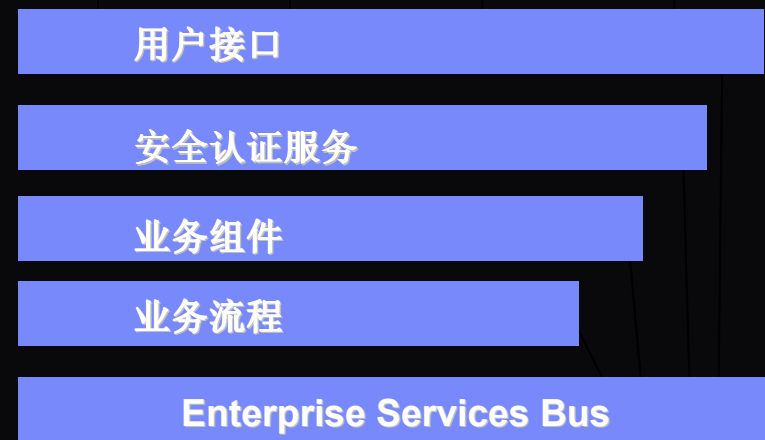
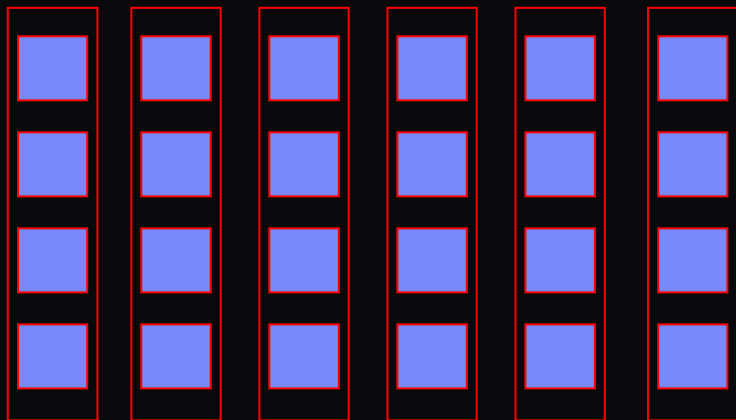
## MCT



# 将来!

柜员 电话银行 ATM 移动设备

柜员 电话银行 ATM 移动设备



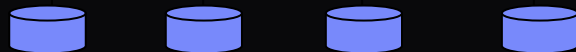
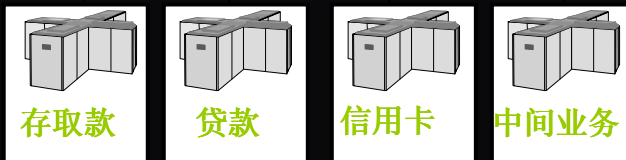


# 一个集成的渠道整合

柜员 电话银行 ATM 移动设备

## 渠道整合层

Enterprise Services Bus



Information Integration

### MCT特性

- 不同的渠道展现相同的用户体验
- 数据无处不在! 无缝连接! 随时有效! - anytime, anywhere, anyway
- 客户数据的一致性
- 可重用的业务逻辑
- 可重用的业务规则和流程
- 快速开发部署新的渠道和应用

### 需要...

- 一个支持多种渠道, 多种响应协议的平台
- 一个开放的, 灵活的和安全的架构
- 支持快速开发, 快速部署
- 具有大量客户实践



# Agenda

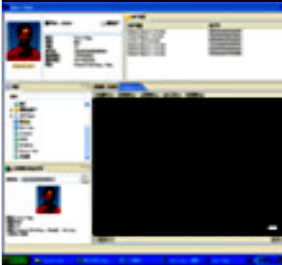
1 银行渠道转型的趋势

2 IBM 前端渠道解决方案介绍 (BTT)



# 什么是BTT.....

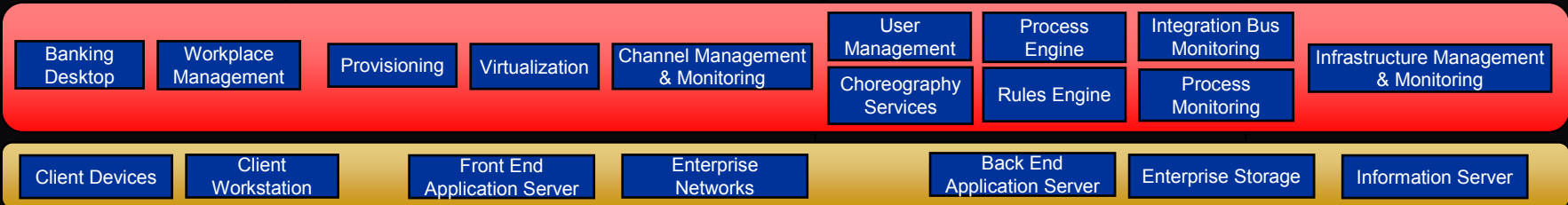
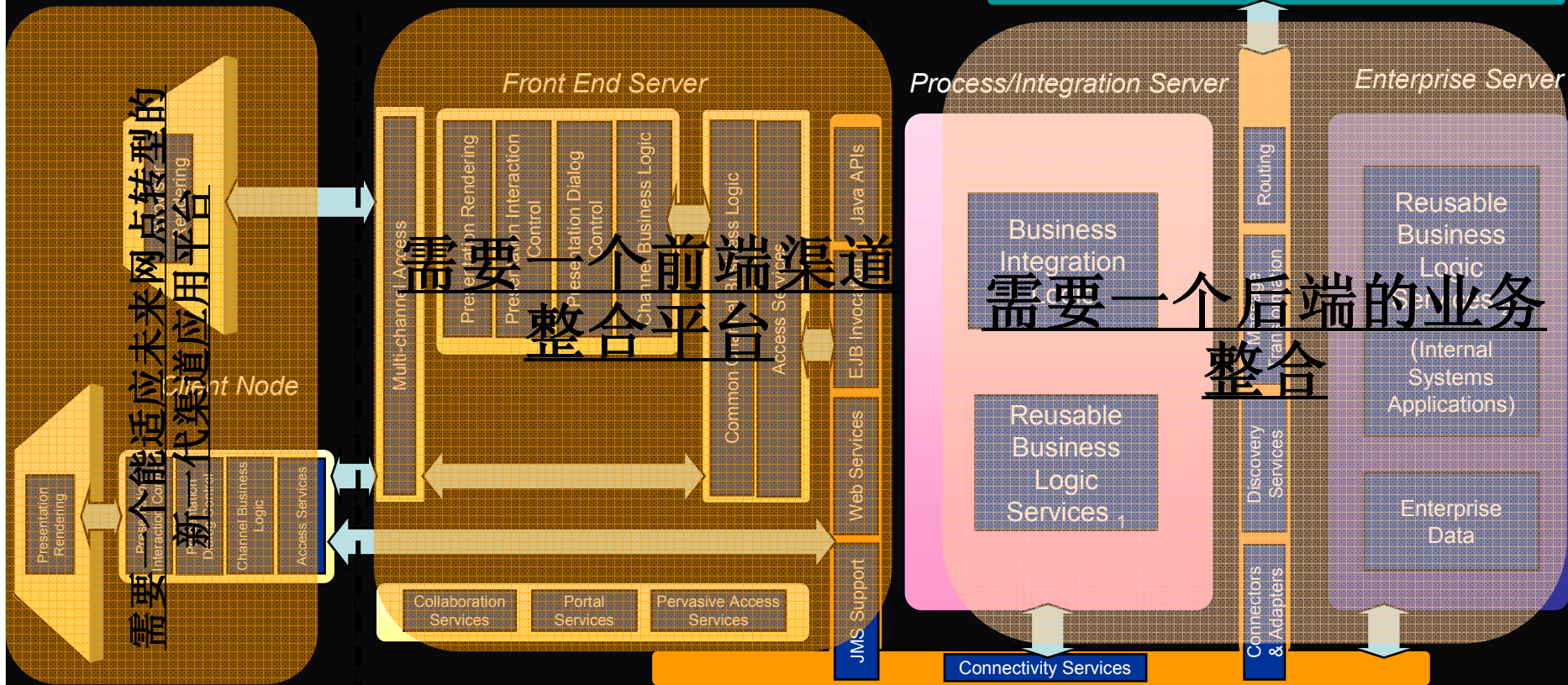
- 一种简化交易开发的平台 (**Simple Programming model**)
  - 快速开发部署大量的交易 (不管对客户, ISV还是合作伙伴)
  - 可以预定义交易的模板 (柜员系统, 网银, ATM等等)
- 基于图形化的开发部署工具 (**Graphical, standards-based development tools**)
  - 基于BTT模型
  - 支持其他应用系统的集成
    - 比如: MS Office, Outlook, 和其它legacy native applications
- 支持瘦/胖客户端 (**thin or rich front office clients**)
  - 支持浏览器 (比如网银)
  - 支持桌面集成技术 (比如低柜)
  - 支持RCP (比如招行专业版, ATM)
- 提供端到端的开发规范 (**guidance**)
  - 基于XML的交易定义 (数据类型, 流程定义, 数据格式转换, 甚至新的渠道)







# BTT和IBM银行架构





# Positioning of Selected IBM Products

	Lotus Expeditor <small>Lotus software</small>	WebSphere Portal <small>WebSphere software</small>	WebSphere MBTT <small>WebSphere software</small>	WebSphere ESB <small>WebSphere software</small>	WebSphere Process Server (Includes ESB capabilities) <small>WebSphere software</small>	FileNet <small>Information Management software</small>	WebSphere Business Services Fabric (Includes WPS capabilities) <small>WebSphere software</small>	WebSphere Message Broker <small>WebSphere software</small>
General Purpose RCP* Extensions	★							
Banking specific RCP* Extensions			★					
Web Portlet Container		★						
Web At-the-Glass Integration		★						
Screenflow			★					
Channel Application Microflow			★					
Service Composition				★	★			
Services Orchestration					★			
Macroflow (BPEL & BSM)						★		
Content and Human Centric Process Control							★	
Dynamic Selection of Web Services				★				★
WS Routing and Transformation								

# BTT的4+1个关键特性(4+1 key-points of BTT)



## Web2.0

- "Web 2.0 technologies and evolutionary trends aren't just going to influence recreational Internet usage, but also have the ability to dramatically affect the way companies interact with their customers and sell online."
- 基于Web2.0的BTT下一代网银/柜员系统 (thin客户端)

## Rich Client

- 基于RCP技术的BTT下一代柜员系统
- 可以支持Lotus Expeditor

## 多渠道整合

- Internet Banking
- Teller
- ATM ...

## SOA Integration

- BTT Adaptor
- Business Model (IFW)



THANK  
YOU

2009 **IMPACT**  
IBM SMAR.T SOA 高峰论坛 6.10 • 北京

**IBM**

WebSphere