



## 行业分析



杨建光

感知、分析、协同、管理，共同构成了今天的银行整体IT架构的智能化，“融合”则像“网”，“金融智能网”，将丰富银行与客户的服务沟通，助力今天的银行走向未来。>>

# “金融智能网”： 未来银行的信息架构

◎ 华为企业业务金融行业高级营销经理 杨建光/文

“以客户为中心”是银行的长期战略，自提出以来便一直被遵循。从最初的服务文化变革、到精细化营销、再到今天的体验创新，都在推进着银行的客户服务水平不断提升。今天的创新体验建设正引领着银行IT越来越走向融合，走向一个新的信息化融合形态，即“金融智能网”诠释的未来银行。

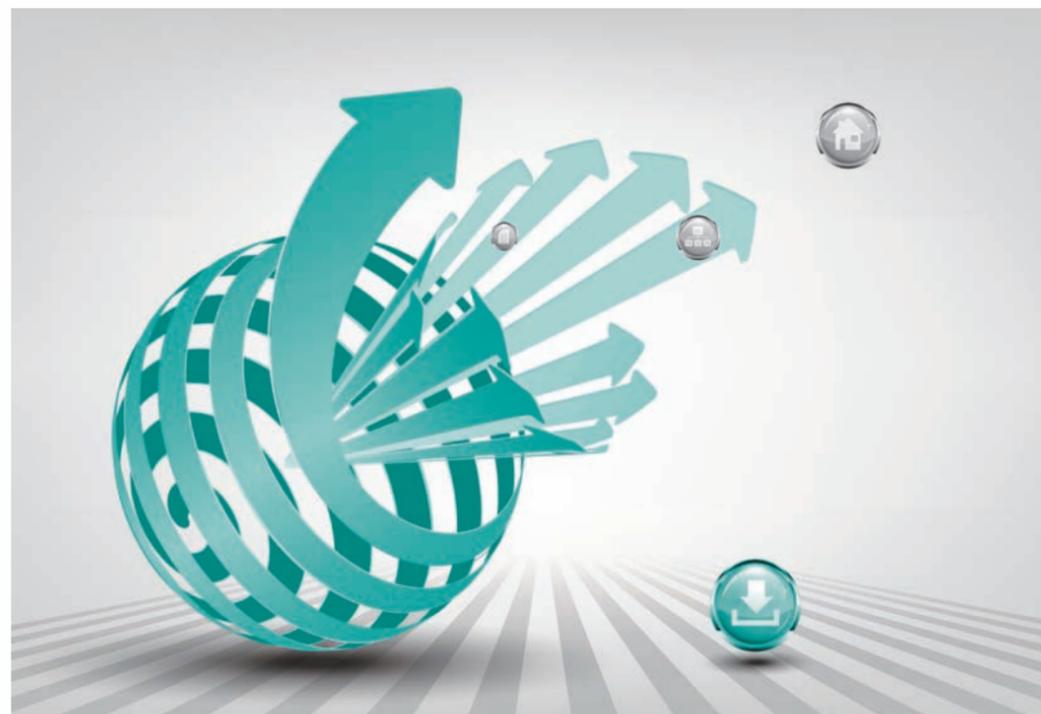
## “以客户为中心”的银行服务变革

金融产品的可复制性，使银行很难凭借某种金融产品获得长久竞争优势，但金融服务的个性化却能为银行获得长久的客户。著名管理学家德鲁克曾指出：“商业的目的只有一个站得住脚的定义，即创造顾客”。自从20世纪70年代，花旗银行开创了银行服务营销理念之后，全球银行业纷纷把“以客户为中心”作为长期战略，并通过不断的创新行动——包括环

境、氛围、流程、设施以及行员形象很多方面进行诠释。

## ● “精细化营销”，以客户为中心服务的重要变革

随着金融理论、统计分析技术、数据管理技术、计算机技术的发展，一些新的理论和技术得到应用，如：客户360度全景视图、客户价值金字塔、三度一率（贡献度、忠诚度、满



意度、流失率）、投资心理分析、二八定律（Pareto principle）、数据仓库等。银行的客户服务在引入这些方法的促进下，走向了精准营销，如将客户划分为“一般客户”、“重要客户/财富客户”、“贵宾客户”、“私人银行客户”，并结合其它多种纬度进行营销及服务维护，如按兴趣分组、按区域分组、按年龄分组等。针对不同的划分，选配不同的资源进行服务支撑，如对于“私人银行客户”采用投资团队定制化服务，而对于“一般客户”则只提供基本的储蓄和个人贷款服务。

## ● “体验创新”，当代银行客户服务最动人的创新

进入3G时代后，移动与融合通信丰富了人们沟通与生活的方式。随之而来的，便是动人的体验创新，智能终端、远程高清视频传输，将桌面操作系统从电脑桌上推进到了手上，从坐下来才可以享用的数字服务，变成可以随时随地享受的移动数字服务，将面对面交流的距离延长了上千公里甚至更远，BYOD（Bring Your Own Device）也随之而来。就像一场数字应用的移动化革命正在发生，人们的生活受到了影响。而这猛烈的浪潮也涌向了为人们提供服务的银行。

内容更丰富的移动银行服务和远程银行，是这个时代的创新成果。早期创新者如花旗银行、巴克莱、劳埃德TSB银行、汇丰银行已经部署了强大的移动银行服务。另一些更加追求创新的银行，正在尝试建设“远程银行”，将远程渠道的方便快捷和柜台面对面亲切体贴的服务融为一体，由远程理财专家与客户通过多媒体以及音视频融合的通信方式进行互动，并与银行交易系统和客户经营管理平台集成，提供实时、全面、快速、专业的各类银行交易、顾问式投资理财、产品销售和增值服务。正像招商银行（中国股份制商业银行的创新先锋）副行长丁伟所说，“凡是能够通过远程银行解决的

移动与融合通信丰富了人们沟通与生活的方式。随之而来的，便是动人的体验创新，智能终端、远程高清视频传输，使人们可以随时随地享受移动数字服务，人们的生活受到了影响。而这猛烈的浪潮也涌向了银行。>>

业务尽量不到网点来办理”，银行正在打造更多的传统网点之外的创新体验。

## 银行信息化面临的4个课题

支撑今天的“创新体验”，银行的信息化面临着4个课题：1、感知：构建丰富渠道，及时感知需求，提供泛在的服务；2、分析：社交网站使客户消费更加多样化，银行需要建制更复杂的客户分析平台；3、协同：融合的通信技术带来了更高效的协同，让BYOD更加真切；4、管理：帮助银行从复杂IT管理中解脱出来，需要更具一体化的管理。

### ● 课题一：感知

今天人们获取银行服务，已经不限于某个单一渠道：可能会去网点柜台，也可能访问网上银行；可以通过智能手机，也可以是路边的自助终端，或者商城中的移动POS。人们已经习惯了任何时间、任何地点、任何渠道、多种可能的获得银行服务，而银行也在积极进行着相应建设，如花旗银行、富国银行、美洲银行都推行了随时随地的银行服务。“未来的电子银行应该是超越渠道来创造新的价值模式的。”中国建设银行电子银行部总经理李肇宁指出。

随着渠道越来越丰富，服务接入点部署得越来越多，在家里，在办公室，在旅途中，在商城、影院、学校等等各种场所，都得到覆盖。渠道的融合以及安全管理，成为了银行渠道建设的重要课题之一，要保证客户在多个渠





支撑今天的“创新体验”，银行的信息化工面临着4个课题：感知、分析、协同和管理。>>

道接受银行服务的连续性，以及接入终端本身的安全性。

总之，通过全方位的多渠道金融与配套服务，全力发挥银行全面服务体系的便捷优势，不仅可以提高客户体验、实现精准营销和业务处理，而且能提升金融服务水平，使银行能为用户提供超前的“未来银行智能化服务”，从而大大提升银行的竞争力。

#### ● 课题二：分析

高速、融合的数据通信技术的发展和应用，比如3G以及LTE，促进了社交媒体的发展，人们可以更便捷地享受实体社会与虚拟社会的服务，对于银行的服务需求也变得更加多元。据Gartner公司预计，到2015年消费者驱动的银行产品和服务将有25%来自新的外部社交网络和云计算服务。消费者将增加银行交互的数量，通过基于云服务的交换和门户网站以及社交网站间接实现，选择更简单的银行服务接入方法和更高水平的个性化支持。

为了应对这样的变化，许多银行纷纷

与Facebook、Twitter、YouTube、Flickr和LinkedIn这样的网站合作，将网银交易以及服务链接集成到这些网站。Lloyds TSB银行（英国）还专门部署了一个社交媒体工作团队，处理这些网站上对银行的评论（积极的和消极的），并在30分钟内回应投诉。银行“以客户为中心”的服务，此刻正面临着对于客户分析的挑战，即在对客户传统行为的分析基础上，增加社交网站等带来的新的消费行为习惯的分析，怎样更好地了解新时代客户的消费习惯，银行面临的数据分析势必变得更加复杂。

#### ● 课题三：协同

融合的通信技术，即视频、语音、数据通信的融合，比如远程高清智真、IP电话、即时消息、网络会议等技术在今天已经越来越多地被融合应用，一方面改变了企业内部协同的体验，另一方面也被银行用在客户服务创新中，如前面提到的招商银行（中国）推行的远程银行，将远程高清智真、IP电话、网络会议融合，用于向高端银行客户提供远程理财专家服务，实现了千里之外面对面的顾问服务，还可以根据客户业务需求，在全员坐席中快速安排服务顾问支持。而这样的服务，对于银行来说，成本远远小于安排一堆专家顾问常驻服务网点现场。

BYOD是这个时代的热词。随着智能终端的普及、IT消费化以及应用的云化，基于移动终端的信息获取和交流成为一种大众化的习惯。这使得银行员工使用自己的移动终端或通过单位配备的终端接入内部网络办公的需求日益旺盛，BYOD的移动化特性，也促进了银行能够随时随地响应客户的请求。而在融合通信技术支撑下的BYOD，将会帮助银行人员实现面对面眼神交流，或共享桌面，同时融合即时消息、电话会议等功能，使得业务协同更高效，移动办公、移动营销的体验更加真切。

#### ● 课题四：管理

渠道的多样化以及服务的泛在，需要面对客户分析的复杂化和业务协同融合化，为了支撑这样一个新的银行服务实现，需要的信息化基础设施必然更加复杂，再考虑银行的类似“云-管-端”的“基础架构-数据管道-接入渠道”宏观3层架构，加上整体的安全控制，资源、数据渠道、服务接入端，都有共用的情况，这样管理起来更加复杂了。而银行的主要精力应该放在核心的服务上，因此对于一体化便捷管理或智能管理的需求更加迫切了。“一个机柜”、“一张网络”、“一站式”将成为银行IT维护工作所青睐的方式，因为没有人有能力靠个人精力管理好庞杂的银行所有信息系统，而随着信息设备的增加对应增加信息管理人员显然是不经济的，甚至是不现实的，特别对于一些非常轻量级的业务网点的IT管理，更是如此。

#### 今天银行走向未来银行

在2012年夏季达沃斯论坛（世界经济论坛全球行业峰会暨全球成长型企业年会）的“未来金融”分论坛上，来自全球的银行高管和专家分享了未来银行理念，2012年底的中国国际金融展上也专设了“未来银行”体验展区，从中可以看到，一个融合了“高效便捷”、“极致体验”、“专享服务”、“智慧感知”等多种元素的未来银行已经在向人们招手，而这些新元素不仅让银行的客户眼前一亮，也令“以客户为中心”的银行开始心动。

那么如何迎接未来银行？作为曾经服务于全球200+银行信息化建设的领先ICT解决方案提供商，华为从中洞察到银行信息化的未来走向，即“智能融合”，它包含以下4个层面的内容：

- 感知融合：融合了客户服务渠道；
- 分析融合：融合了更多客户数据；
- 协同融合：融合了语音、视频、文本、多媒体、桌面共享；
- 管理融合：融合了安全控制、基础架构维护、数据管道维护、接入渠道维护。

感知、分析、协同、管理，共同构成了今天银行整体IT架构的智能，“融合”则像“网”，“金融智能网”，正是今天银行的信息化发展方向。

“金融智能网”将丰富银行与客户的服务沟通，将助力今天的银行走向未来！▲

融合了“高效便捷”、“极致体验”、“专享服务”、“智慧感知”等多元素的未来银行已经在向人们招手，而这些新元素不仅让银行的客户眼前一亮，也令“以客户为中心”的银行开始心动。>>

#### 【专家观点】

今天，没有银行可以脱离开信息技术了，“信息技术与业务相融合”已经成为银行重要的发展思路之一。“智能”一词，也是在近年开始应用到银行信息化建设中，成为重要考虑因素之一。

作者结合近年来3G移动与融合通信所带来的新技术应用，选取了4个银行信息化关键字进行了描述，为我们呈现了银行信息化“智能融合”的趋势特征。此篇分享，有助于人们以“从外到内”的逻辑理解银行的信息化。即，在客户与银行之间是“感知”的问题，这是一个双向的感知；“感知”后，银行怎样看客户，这是“分析”的问题；“分析”后，银行怎样相互配合以及与客户互动，这是“协同”的问题；最后是怎样支撑和维护“感知”、“分析”、“系统”，这是“管理”的问题。

“感知”、“分析”、“协同”、“管理”，又是“智能”的4个关键字。由此看来，“智能融合”恰到好处的体现了银行信息化的特点。

——《金融电子化》杂志社副总编 邵山