

BBVA

智慧是……

从社交媒体渠道获取丰富的洞察、为 BBVA 提供解决负面评论所导致的声誉问题的机会，并形成积极的成果。

BBVA 需要一种在线工具来检测对其声誉的潜在风险，以增加积极反馈和提高客户满意度。

IBM CognosConsumer Insight 通过使用高度的可扩展性来自动化其在线分析过程。该解决方案可以识别有关 BBVA 及其品牌的在线评论的主题、类型、日期、作者、标题和国家或地区。新闻渠道、博客、论坛、Facebook 和 Twitter 经过定期检查和​​分析，可在一致的、便于理解的打包报告中提供深入的洞察。

BBVA 无缝监控和改善其在线声誉

使用 *IBM Business Analytics* 解决方案来监控并响应在线反馈

BBVA 是一家全球性集团，可为个人和企业客户提供全方位的金融和非金融产品与服务。150 年前，它最先在西班牙市场开展业务活动，现在已在这一市场稳居领先地位。它在南美还有一家领先的特许经营机构；它是墨西哥最大的金融机构；美国十大商业银行之一，也是在中国和土耳其开展业务的少数大型跨国集团之一。BBVA 在全球 30 余个国家或地区雇佣了约 104000 名员工，具有 4700 余万客户和 900000 名股票持有人。

寻找工具来减少声誉风险

BBVA 希望通过社交媒体来了解现有客户以及可能的新客户对它的看法。因此，该银行实施了自动化的消费者洞察解决方案，以监控并度量在线品牌认知的影响 – 而不论这是社交媒体站点 (Twitter、Facebook、论坛、博客等) 上的客户评论、专家在有关 BBVA 及其竞争对手的在线文章中表述的观点，还是新闻站点上对 BBVA 的引用 – 从而检测其声誉可能存在的风险或可能的业务商机。

源自这一分析工具的洞察为 BBVA 提供了应对声誉挑战并继续形成积极观点的机会。例如，该银行现在可以通过将其通信策略专注于特定因特网站点来响应负面 (或正面) 的品牌认知，反驳或者支持 Twitter、公告板和博客上最直言不讳的作者。

寻找前进的方向

在 2009 年，BBVA 开始使用 IBM 社交媒体研究资产 (称为 Corporate Brand Reputation Analysis (COBRA)) 来对 Web 进行监控，作为 IBM 与该银行的创新部门之间的试点。此次试点证明该银行的多个不同领域已取得高度成功，包括：通信、品牌和声誉、企业社会职责、消费者洞察和在线银行部门。

BBVA 通信部门随后决定着手开展新的项目，部署单一的工具支持整个集团分析 BBVA 在线推荐次数，并监控各种在线社区内该银行的品牌认知情况。



业务收益

- 支持 BBVA 持续响应客户需求和反馈并从中获取洞察。
- 使 BBVA 能够度量其输出以及与利益相关方和客户接洽的方法是否成功。
- 展示正面或负面的意见是否增加、寻找意见的来源和原因，并帮助决策和规划。

“这一解决方案的优秀之处在于它帮助我们将行动集中于最重要的在线讨论主题，并立即规划正确且最适用的应对举措。”

- BBVA 在线通信部门

该银行决定实施 IBM Cognos Consumer Insight 来统一全球所有分行，并允许其使用相同的样本、模型和分类法。IBM 全球企业咨询服务部目前正在帮助该银行实施该解决方案，并设计适应每个国家或地区需求的分析重点。

IBM Cognos Consumer Insight 将允许 BBVA 监控当前客户和潜在客户在社交媒体 Web 站点（例如，Twitter、Facebook 和留言板）上发表的心声、识别博客上有关 BBVA 及其竞争对手的专家意见，并控制该银行在新闻渠道中的出现，以获取洞察并检测可能的声誉风险。所有新信息都将在 BBVA 的各业务部门之间传播，以支持该银行在业务的所有领域中采用全面的视角。

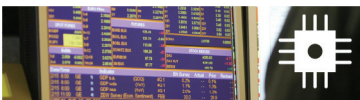
无缝聚焦在线声誉

该解决方案现已在西班牙开始实施，BBVA 的在线通信团队已经看到了它带来的种种收益。

“Twitter 上每天会发布大量的数据，这成为我们丰富的信息源，”该银行的在线通信部门称，“为有效利用这一资源，我们需要发现一条途径来更好、更快且更详细地捕获、存储和分析数据。我们相信 IBM Cognos Consumer Insight 将帮助我们根据预先设定的条件（例如，作者、日期、国家或地区和主题）来区分并归类收集到的所有数据。这使我们能够只关注实际相关的正面、负面或中立的评论和新闻条目。”

评论内容随后会使用定制的西班牙语和英语字典进行分析，以识别所表达的意见是正面还是负面的。

智慧的银行利用社交媒体来评估在线声誉



更透彻的感应和度量

该解决方案会分析从各种 Web 数据源（例如，博客、新闻站点、论坛、Twitter 和 Facebook）收集的社交媒体数据。



更全面的互联互通

BBVA 开展业务的所有地域均可使用该解决方案通过标准化的信息、度量和方法来自动分析和评估银行的声誉。



更深入的智能洞察

BBVA 现在能够倾听对银行服务的意见和建议，并度量有关推荐次数、新产品、客户服务和企业新闻的公开竞销活动的效果。这有助于该银行理解客户和利益相关方的需求、加速响应并支持开展前瞻性的竞销活动。

解决方案组件

软件

- IBM Cognos Consumer Insight

“在西班牙部署成功之后，BBVA 将能够在其他国家或地区轻松复制 Cognos Consumer Insight 解决方案，从而提供一种单一的解决方案来帮助整合和重申银行的声誉管理策略。”

-BBVA

“这一解决方案的优秀之处在于它帮助我们将行动集中于最重要的在线讨论主题，并立即规划正确且最适用的应对举措，”该部门还提到，“基于我们在初始的 COBRA 项目中所完成的内容，新的解决方案可以支持 BBVA 无缝监控评论和发帖、改善决策流程，从而巩固其在线声誉。”

“当 BBVA 检测到负面的评论时，即出现了声誉风险，”IBM 全球企业咨询服务部业务分析和优化顾问 Miguel Iza Moreno 解释道，“Cognos Consumer Insight 提供了报告系统，可识别负面评价的来源，而 BBVA 可设置内部协议来决定如何应对。这可通过新闻发布会、与用户的直接沟通或者在某些情况下无需采取任何行动来实现；该解决方案还着重强调了负面评价被认为‘不相关’或者‘无害’的案例。相同的过程也适用于正面评价 - 该解决方案允许银行遵循标准的结构化过程，此过程基于正面洞察，支持该银行巩固其声誉。”

“在西班牙部署成功之后，BBVA 将能够在其他国家或地区轻松复制 Cognos Consumer Insight 解决方案，从而提供一种单一的解决方案来帮助整合和重申银行的声誉管理策略。”该部门称。

实际成果

从 COBRA 试点项目起，该解决方案在 2011 年上半年交付了可观的收益。关于该公司的正面反馈增加超过 1%，而负面反馈减少了 1.5% - 这表明整个西班牙内上百家客户和利益相关方已经开始享受来自 BBVA 的更加满意的体验。此外，全球监控也同样得到改善，在比较分行和国家或地区之间的成果时提高了可靠性。预计 Cognos Consumer Insight 项目可以带来类似的收益，初始成果预期很快会实现。

“BBVA 已见证了信息收集和分析方式的显著改善，我们确信这将转变为从 COBRA 试点项目中见证的同类实际利益，”该银行称，“目前，我们已经实现了最迫切的需求：单一的工具，统一业务策略的在线度量，支持更详细的、结构化且受控的在线数据分析。”

关于 IBM Business Analytics

IBM Business Analytics 软件可提供决策者实现更理想的业绩所需的切实可行的洞察力。IBM 可提供由商业智能、预测和高级分析、财务业绩、战略管理、监管、风险与合规性以及分析应用程序构成的全面统一的产品服务组合。

利用 IBM 软件，企业可发现趋势、模式和异常状况，比较“假设”方案，预测潜在威胁和商机，识别并管理关键的业务风险和计划，对资源进行预算和预测。利用这些深入的分析功能，我们的全球客户可以更好地了解、预测并实现业务成果。

了解更多信息

如需了解更多信息或联系销售代表，请访问

ibm.com/analytics

拨打电话

如要拨打电话或提问，请访问

ibm.com/business-analytics/contactus

IBM 代表将在两个工作日内回复您的询问。



国际商业机器中国有限公司
北京市朝阳区北四环中路27号
盘古大观写字楼25层
邮编: 100101

IBM 主页位于:

ibm.com

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和 Cognos 是 International Business Machines Corporation 在全球许多管辖区域注册的商标。以下 Web 站点上的“Copyright and trademark information”部分包含了其他 IBM 商标的最新列表:

ibm.com/legal/copytrade.shtml

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。

本出版物中所提到的 IBM 产品、程序或服务并不暗示 IBM 将在所有 IBM 开展业务的国家或地区中提供这些产品、程序或服务。任何对 IBM 产品、程序或服务的引用并非意在暗示只能使用 IBM 的产品、程序或服务。任何同等功能的产品、程序或服务，都可以代替 IBM 产品、程序或服务。

引用的所有客户示例表示客户是如何使用 IBM 产品的以及客户可能已实现的成果。实际的环境成本和性能特征将因个别客户的配置和条件而异。

IBM 硬件产品由全新部件或新的和使用过的部件制造。在某些情况下，硬件产品可能不是全新的，可能先前已安装过。但不管是何种情况，IBM 保修条款都适用。

本出版物仅作为通用准则。

照片可展示设计模型。

© Copyright IBM Corporation 2013



请回收再利用