

IBM 助力认知型企业重塑

IBM 银行业与金融市场客户案例集锦



IBM FSS

序言

先生/女士 您好：

近年来，金融业发生了巨大的变化，由于客户需求的不断进化和新生、组合技术的强力推动，金融行业服务客户的手段不断变化、服务的能力不断加强、服务模式不断创新。这些变化对金融行业的从业者提出了新的挑战。本书精选近期IBM在金融行业实施的有代表性的案例：比如在一些银行里，打造银行业生态和新服务模式的互联网金融业务；智慧的认知人力资源转型以留住和发展人才、保持竞争优势；敏捷化企业级架构重整和设计以降低产品设计到上市的时间；建立多地域创新中心、使用车库方法大胆对现有业务进行革新；或者在采购等辅助功能上，使用行业先进经验和平台以大幅度降低运营成本等；另外在一些保险企业中，使用人工智能和自动化技术打造智能保险平台。

IBM在2019年初正式提出建设认知型企业，并提出建设认知型企业的七大成功要素，在金融行业都有很好的实践。希望藉由此书，能帮助读者在了解IBM提供的对业务具有几何级数增长可能的技术，如大数据、区块链、人工智能、自动化、IoT、5G等对于金融行业的影响，并举一反三，找到适合自身的王牌应用。

IBM助力某大型国有银行实施大数据挖掘及智能应用



某国有银行近年来深入推进大零售战略,已经取得明显成效。他们希望能进一步应用大数据挖掘的方法来优化客户服务流程、提升营销效率、改善客户体验。

即刻致电:

400 810 1818 转 2397

800 810 1818 转 2397

填写需求, 请 IBM 专家与您联系:

http://ibm.biz/ind_bank

业务挑战

为了巩固在零售领域取得的成效,该行渠道管理部、个人金融部等5个业务部门共同提出,希望能够开展基于客户、产品、渠道的大数据应用挖掘项目,建立基于客户行为、产品响应和渠道匹配等模型的营销模式。

IBM解决方案

根据业界最佳实践,结合该行数据分析实际情况,IBM全球企业咨询服务部(Global Business Services)采用了传统的统计模型和数据挖掘模型,并与机器学习的先进算法相结合的大数据分析技术,针对不同部门的特定需求,进一步考虑针对性的建模方案。

IBM全球企业咨询服务部(Global Business Services)帮助该行设计了针对全量客户的更为精细化的建模方案,还建立了一个辅助财富顾问为客户提供资产配置建议的模型(digital advisor),以使模型更符合中国财富人群的特点,并协助对上述模型成果进行落地应用推广。

项目收益

该项目还在持续过程中,模型全部上线后,将能帮助该银行进一步深入推进其大零售战略,使客户管理、交易预测和产品营销渠道实现更好的匹配,并有力支撑客户满意最大化、产品价值最大化、应用效果最优化。

IBM助力某大型国有银行进行企业级架构转型



某银行为实现未来三年的战略目标，考虑用一套业务认可、契合银行基因、切实可行的企业级持续转型方法。IBM全球企业咨询服务部 (Global Business Services) 在项目一期初步建立了企业级整合的业务和IT架构。项目二期承接一期项目成果，围绕以智慧零售为重点的智慧银行信息系统实施转型。

即刻致电：

400 810 1818 转 2397

800 810 1818 转 2397

填写需求，请 IBM 专家与您联系：

http://ibm.biz/ind_bank

业务挑战

- 从挖掘用户需求到实施落地时间周期为1到2年，由于系统限制，不能快速、灵活的支持业务发展变化，响应市场需求。
- 由于系统遗留问题和复杂的系统架构，诸如跨网点注销账户等常见功能无法实施。
- 业务与IT融合不足，缺乏跨条线、连接业务与IT的工程级管控机制。

IBM解决方案

IBM全球企业咨询服务部 (Global Business Services) 针对客户现状，基于企业应用转型、数字化重塑解决方案和敏捷方法论，实践了更适合客户的企业级+分领域实施的“T”型模式。在业务上利用现有架构资产、外部专家经验、客户业务和IT人员，以大零售为先行领域，建立企业级整合的业务架构，通过业务模型对业务进行标准化描述。在IT上建立了基于业务模型的开放平台分布式银行系统实现方案。利用基于元模型定制的基础图形化建模平台架构了资产管控平台。并助力该行建立了全行统一的企业级业务架构管控机制及基于业务架构的新研发机制，IT架构衔接业务架构，业务架构指导研发机制。

项目收益

通过企业级业务架构转型，该银行能够以客户体验为出发点去构想新的商业模式，开发新的平台，开创客户前所未有的体验。同时重新梳理银行前、中、后台经营模式，营造开放金融生态，以此为目的进行架构规划、应用创新和技术选择，成为该银行未来科技建设的制胜因素。

某大型国有银行携手IBM建设全球创新研发基地



某大型国有银行与IBM全球企业咨询服务部 (Global Business Services) 合作, 建设其全球化创新研发基地, 充分利用全球资源建立金融创新的模式, 在数字化转型中实现变革。

即刻致电:

400 810 1818 转 2397

800 810 1818 转 2397

填写需求, 请 IBM 专家与您联系:

http://ibm.biz/ind_bank

业务挑战

如今金融科技愈加成为影响金融行业的颠覆性力量。各大银行所面临的同业和跨行业竞争也在不断加剧。为此, 各大银行都在不断探寻破局的方法。某大型国有银行作为金融科技发展的先驱者, 希望能推动科技创新, 成为金融创新的赋能者、传播者和先驱者。

IBM解决方案

该银行于2018年开始与IBM全球企业咨询服务部 (Global Business Services) 合作, 借助IBM战略咨询专家、银行业务咨询顾问、用户体验设计师、IT系统集成师等各领域专家力量, 打造创新战略:

- **创新场所:** 打造集成“客户中心+体验中心+创新工厂”三位一体的空间, 实现银行、创新基地和客户的联动, 加速创新合作, 重新定义未来工作新模式。
- **创新流程:** 引入IBM“企业级设计思维”和IBM Garage创新方法, 以敏捷高效的实现快速迭代创新。
- **创新团队:** 建设创新文化, 打造创新基因, 培训创新人员, 组建创新团队。立足于创新的工作流程, 按需组建敏捷、多元的创新团队。
- **创新平台:** 提供线上线下的创新平台及工具, 让创新更加敏捷。未来基地将构建系统、完善的信息化服务平台, 为创新产品的设计、开发、试点、推广、宣传等提供一站式支持。

项目收益

项目落地的首个创新研发基地已揭牌, 充分体现了创新研发基地的规划和设计理念, 通过沉浸、交互、数字化的形式展现, 满足员工对项目内容的可视化和未来基地创新成果的展示需求。重点展示该银行在人工智能、区块链、云计算、大数据等金融科技方面的整体规划及创新成果, 提供差异化的客户体验; 同时, 作为创新工厂, 该中心具有多样化创新空间, 可以满足不同使用人群的需求, 为创新赋予更多可能。

IBM助力某全国性股份制商业银行构建认知人力资源数字化平台



进入数字化重塑时代, 银行都面临着提升人力资源管理水平以支持业务发展需求的严峻挑战。某全国性股份制商业银行为了支撑全行经营管理转型, 更好的经营人力资本、创新资源配置、深化人才管理、提升人力资源整体运行效率和精益管理能力, 希望能深入推进人力资源信息化和数字化转型。

即刻致电:

400 810 1818 转 2397

800 810 1818 转 2397

填写需求, 请 IBM 专家与您联系:

http://ibm.biz/ind_bank

业务挑战

由于该银行人力资源IT系统构建时间较早, 期初缺乏平台化构建思路, 系统建设围绕单点功能增量开发, 缺乏长远考虑、整体设计以及信息联结, 已经无法支撑全行战略以及人力资源管理要求。该银行建设人力资源新一代IT系统平台的需求迫在眉睫。

IBM解决方案

IBM全球企业咨询服务部(Global Business Services)帮助该银行实施新一代人力资源数字化转型项目“人力盒子”, 通过引用AI、大数据分析、移动化等技术手段, 以场景理念打造出民生银行人力资源数字化转型规划, 逐步落地工作台、数字化装备舱及全面评测产品。

通过设计思维方法, 项目创新性地打破传统人力资源项目的常见视角与边界, 从经营管理者、团队管理者、全体员工、人力条线的多视角出发, 建立个性化、数据化、可视化的人力资源管理体系。全面提升各类用户体验及满意度, 有效激发组织效能。

项目收益

实测结果显示, 通过“人力盒子”处理人力资源相关业务, 整体使用效率可以提升近70%。

“人力盒子”的建设遵循“统一规划、共同参与”原则, 形成一套科学、规范的人力资源系统建设体系, 有效减少系统重复建设, 杜绝无效需求, 大幅节约管理及科技开发成本。

2019年7月 该项目荣获由国际数据公司 (IDC) 颁发的“中国金融行业技术应用场景最佳创新奖”。

IBM助力某省农村信用社发展互联网金融平台



某省农信社根据业务发展需要，计划大力发展支持普惠金融平台。2017年IBM全球企业咨询服务部 (Global Business Services) 帮助该农信社成功交付互联网金融咨询项目。在对大量厂商进行调研后，该农信社在同年再次选择IBM为其建设网络金融平台。

即刻致电：

400 810 1818 转 2397

800 810 1818 转 2397

填写需求，请 IBM 专家与您联系：

http://ibm.biz/ind_bank

业务挑战

该省农信社为了确保项目能够按照前期咨询的结果被实施，希望厂商在技术层面有能力搭建分布式架构、微服务架构，从而支持高可用、高并发的业务，在业务层面能够完全理解普惠金融，从而满足其业务发展路线。

IBM解决方案

IBM全球企业咨询服务部 (Global Business Services) 帮助该省农信社在业务和技术两个层面构建网络金融平台，形成和支撑开放共赢的泛金融生态圈：

- **在业务层面**，基于对宏观政策、市场竞争、同业先进性的分析和借鉴，综合网络金融的发展趋势与该省农信社业务现状，提出网络金融将构建电商服务、生活缴费、短期招工等三大业务产品，构建信用中心并融合线上贷款业务，为农村村民、小企业主、城镇居民等客群提供场景化金融服务。
- **在技术层面**，以Dubbo为框架，构建分布式服务架构、微服务架构，实现高可用、高并发技术平台的支持。

项目收益

2018年该省农信社网络金融平台成功上线，并在2019年初的全省推广过程中产生了极好的效果，达到了省政府利用互联网+推进普惠金融的前期目标。同时为该农信社盘活现有客户、增加客户黏性、实现场景化金融奠定了坚实基础，在同业农信体系引起了较大反响。

后续该省农信社将通过此平台整合两银业务、构建O2O业务，进一步融入更多金融业务、金融场景，不断推进普惠金融，实现更高的社会价值。

IBM助力新疆农信搭建全面风险预警 信息管理平台



作为全疆最大的地方性银行业金融机构，新疆农信由83家农商行、农信社及农合行组合而成，其存贷款市场份额连续七年在新疆银行业金融机构中保持第一，在落实乡村振兴战略、支持小微和民营企业等方面发挥了主力作用。

即刻致电：

400 810 1818 转 2397

800 810 1818 转 2397

填写需求，请 IBM 专家与您联系：

http://ibm.biz/ind_bank

业务挑战

新疆独特的银行业务特色和农信体系自身组织特点给新疆农信的风险管理带来诸多挑战：

- 服务对象70%以上是农户，贷款受农产品质量、市场价格、自然灾害等影响较大，需有效掌握其资产情况、种植成本及利润情况，以解决信息不对称的困扰。
- 部分农商行的服务对象60%以上为小微企业，普遍存在经营信息真实性差、财务数据遗漏等情况。
- 83家农商行、农信社及农合行的组织形式也增加了风险预警和管理的复杂度，风控体系需兼顾共性与个性的多重需求。

IBM解决方案

新疆农信与IBM全球企业咨询服务部(Global Business Services)达成合作，建设全面风险预警信息管理平台，构筑全面风险预警风控体系，锐意强化风险管理的主动性和前瞻性。IBM帮助新疆农信构建了本地化、差异化的预警模型，实现了多维度风险识别与监测；设计并实施了风险管理数据体系，供未来引入工商、法院、银监等外部数据，为更加精细化、专业化的风险管理提供良好的数据基础。

全面风险预警信息管理平台将全区83家行社风险信息进行多角度分析、汇总，构建了全区-地州-法人行社的三层风险管理体系，以站在不同视角自动、实时监测与分析全区风险整体状况。

项目收益

经首批7家农商行及农信社使用，通过预警模型识别出的风险信号准确率达到99.8%。新疆农信的风险预警管理实现了从内到外的实质性提升：

建立起新疆农信第一个风险数据体系。实现对风险信息的数字化、系统化管理，为后续的自动化、智能化风险应用奠定数据基础。

从被动人工预警过渡到主动系统化风险预警。实现从人工被动风险预警到系统主动预警的飞跃，在贷款发放前就给予风险提示，并根据贷后跟踪情况实时预警，提升信贷资产质量。

赋能业务人员，实现效率和能力双提升。通过大数据分析及时掌握客户财务状况，实现信息共享，有效提高工作效率和业务管理水平。

IBM助力某国际金融投资公司建设专业化采购团队



中国领先的某国际性金融投资公司,致力于为客户提供高质量金融增值服务,建立了以研究为基础,投资银行、股票业务、固定收益、财富管理和投资管理全方位发展的业务结构。凭借率先采纳国际最佳实践以及深厚的专业知识,完成了众多开创先河的交易,并深度参与中国经济改革和发展。

即刻致电:

400 810 1818 转 2397

800 810 1818 转 2397

填写需求, 请 IBM 专家与您联系:

http://ibm.biz/ind_bank

业务挑战

该金融投资公司希望能持续完善采购管理框架体系,为公司战略营建合规、专业、高效、健康的采购生态。然而,该公司采购管理面临着风险高、效率低的两大主要挑战,急需专业机构在短时间内迅速提升采购管理能力。

IBM解决方案

IBM全球企业咨询服务部(Global Business Services)凭借在供应链领域长期积累的运用自动化、人工智能和区块链等最先进技术以及与全球领先客户合作的最佳实践,结合自身二十多年战略采购转型的丰富经验,帮助该公司实施采购转型,并为该公司提供专业的采购外包服务,服务内容包括:需求管理(机会挖掘)、采购寻源、采购执行、供应商评估、以及P2P单据处理的能力等。

项目收益

采购转型将会帮助该金融投资公司采购部实现采购管理运营标准化,从而提升整体采购流程执行效率。同时,可以利用 IBM 在全球的庞大的优质供应商资源,协助该公司采购部有效降低客户采购成本。

IBM助力某大型国有保险集团打造智能保险平台



中国某大型国有保险集团，总部位于上海，是国内领先的“A+H”股上市综合性保险集团，为全国数千万客户提供全方位风险保障解决方案、投资理财和资产管理服务。

即刻致电：

400 810 1818 转 2397

800 810 1818 转 2397

填写需求，请 IBM 专家与您联系：

http://ibm.biz/ind_bank

业务挑战

在客户个性化体验越来越重要的时代。该保险集团希望使用人工智能，在未来几年显著提升客户体验，逐步优化业务流程。

IBM解决方案

IBM全球企业咨询服务部 (Global Business Services) 帮助该保险集团利用人工智能率先实施了保险智能客服和智能保单审核，未来计划实施知识图谱、智能理赔、核保等多个应用场景的智能需求。

1. 以打造集团大脑为目标的智能客服机器人。方案打破了该保险集团原有客服机器人相互独立、知识割裂的壁垒，将各业务条线问答规则整合成为集团知识库；为线上、电话等10余个渠道的客户提供统一的业务问题咨询服务，包括问答、对话和知识推理等多种形式。
2. 寿险电子保单智能风控方案。该方案借助IBM Watson Explorer的能力，弥补了电子保单生成过程中无质检环节的空白，将电子保单质检过程嵌入业务环节中，实时接收电子保单及其原始数据，解析、检核业务要素，并返回检核结果。

项目收益

保险智能客服的实施，整合形成了该保险集团的知识库，显著提升了业务咨询问题的准确性，同时降低了知识维护的工作量，减少知识不一致的风险。寿险电子保单智能风控系统既保证了客户线上投保的效率和体验，同时也提升了该保险公司的风控能力。