



要点

- 客户希望银行分支机构工作人员能够快速、无缝地提供他们需要的服务
- “银行分支机构的未来发展”依赖于以客户为导向的服务，简化的维护运营，以及支持全渠道体验的前端与后端整合。
- 支持整合商可以管理您的所有技术，支持必要的整合工作，并帮助提升运营效率。
- 银行分支机构需要使用他们的数据和认知工具来帮助预测和预防技术和运营复杂化问题。

未来五年内，银行分支机构的发展趋势如何？

技术发展日新月异，人口结构快速变化，非传统银行实体大量涌现，在这些力量的推动下，零售银行正经历转型。银行需要不断改进运营来满足不同客户的需求，而客户期望在改进过程中发挥着重要作用。

虽然许多人都习惯前往当地零售分支机构办理业务，但越来越多的人开始使用移动设备开设帐户、支付帐单、存入支票及注册短信通知和提醒服务。然而，一旦客户现身当地银行 — 无论申请贷款、支付款项，还是使用自动取款机 (ATM) 取款 — 势必希望分支机构员工提供卓越的服务，快速无缝地满足他们的需求。倘若经历延迟或者发现无法使用某些服务（例如，ATM 故障），可能很快变得十分恼怒，并在社交媒体发表状态来表达自己的情绪；如此一来，势必会损害分支机构的声誉。

零售银行意识到这些潜在障碍会妨碍他们的转型之旅。普华永道 (PwC) 最近的一份报告显示，61% 的银行家认为，以客户为中心的业务模式非常重要，然而目前仅有不到 20% 的银行认为自己为此做好了准备。¹ 其他优先任务包括优化分配、简化、信息优势，支持创新和主动管理风险和监管。² 而技术限制一直是实现这些目标过程中的首要阻碍因素。³

银行业未来发展展望

想象一下零售银行分支机构的未来发展趋势。分析技术将融入银行运营的方方面面。无论群体特征如何，客户始终都能通过细心周到、见闻广博的员工获得优质服务，员工也可以随时获取所需的信息。挖掘大数据来洞悉客户需求和期望，可帮助提高分支机构盈利能力和客户满意度。分支机构可以提高可用性，加强灵活性，同时还能降低成本。



分支机构转型路线图

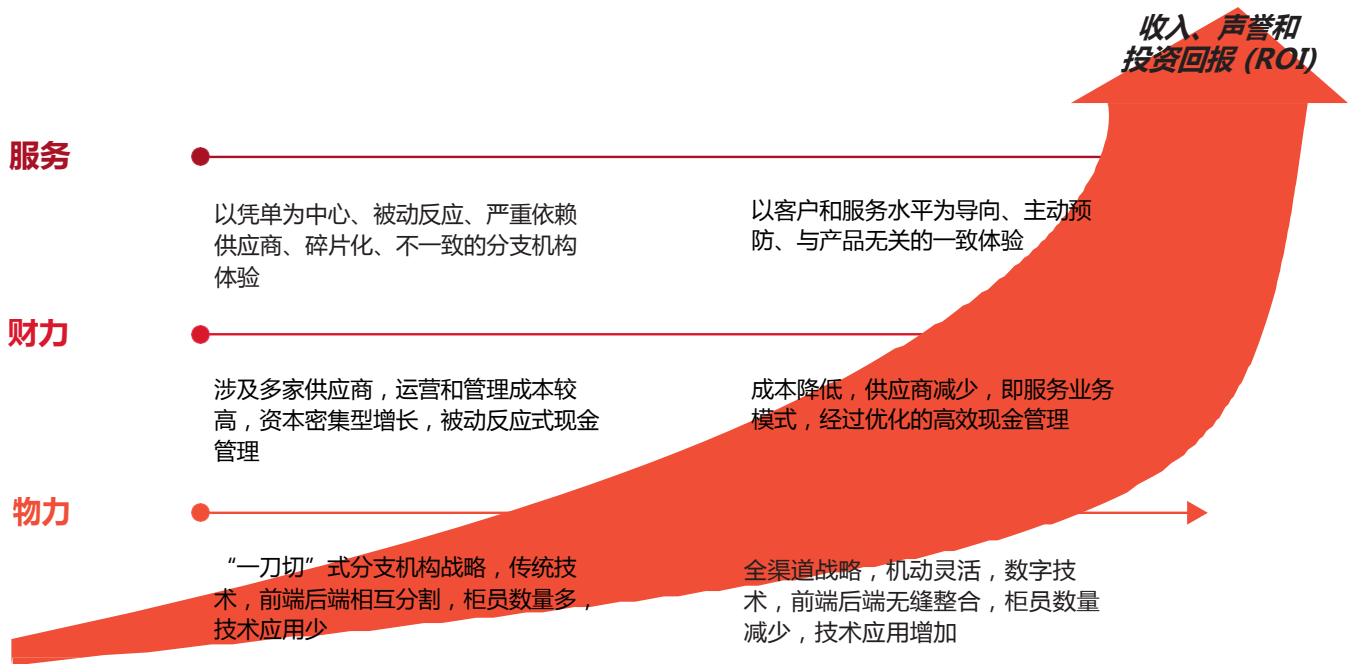


图 1：IBM 将与客户合作，从服务、财力和物力方面三管齐下，推动分支机构实现转型。

为将这些可能转化为现实，分支机构转型战略需要整合式维护解决方案的支撑。通过这些解决方案，分支机构不仅可以满足持续增长的客户需求、优化开支，还能通过应用统一方法（而非传统的专用或脱节的支持模式）降低维护和运营成本。IBM 将从服务、财力和物力方面三管齐下，推动分支机构实现转型（见图 1）。

IBM TSS 如何帮助客户尽享面向未来的银行服务？

最近，IBM® 技术支持服务部 (TSS) 帮助拉丁美洲的一家银行改造了日益复杂的业务模式，该银行的分支机构网络和 ATM 环境涵盖多家支持提供商。采用这个模式，销售人员不得不分散精力处理运营问题，一天内召集不同的服务提供商进行多次现场维护，不仅导致可用性级别降低，客户满意度也有所下降。

IBM 为该银行提供了整合式服务模式，面向跨越数千个位置的分支机构网络和大规模的 ATM 环境提供一站式服务。这种新服务模式内含整合式服务台和采用最新技术的命令中心。这项技术不仅帮助确保更高效、更迅速地执行服务，还能保证派遣技术人员并提供部件，一次性顺利完成服务。

实施 IBM 卓越的整合式服务模式可带来诸多显著效益，包括：

- 整个分支机构和 ATM 网络共享单一支持点，并采用精简的管理模型
- 分支机构环境可用性提升 13 个基本点
- 客户满意度提升 10 个基点
- ATM 可用性提升 4 个基点
- 分支机构员工生产力提升 10%
- 运营成本降低 25%

此外，IBM 还帮助一家英国外汇调剂银行建立了规模庞大、覆盖范围广泛的 ATM 和移动银行设备网络。银行需要提供始终如一的高品质一线和二线维护来提高可用性，进而帮助优化客户体验及盈利能力。

IBM 提供了灵活优质的多品牌 ATM 维护支持，满足了这家银行运转固定设备和移动设备的需求。此外，IBM 还与该银行签署了一项现金责任共担协议，其中包括极为严格的服务级别和罚款规定，以便代表银行补足 ATM 中的现金。该银行收获了效益如下：

- 银行实现最高水平的可用性，ATM 业务部门的盈利能力也有所提升
- IBM 创新型服务不仅帮助银行主动辨别成本优化机会，降低运营成本，同时支持合规管理，从容应对不断变化的监管法规

IT 支持模式自动化功能为您照亮前行道路

如今，零售银行分支机构倾向于采用多种运维模式，不仅涉及多个供应商，而且每个模式只能管理一项技术。随着金融公司纷纷运用最新技术来推动 ATM 和分支机构转型，多家供应商的大量新旧复杂技术混合乱搭的局面实数难免，导致维护模式的复杂性和成本都急剧攀升。同时，分支机构访问量也不断增加，继而对员工和客户造成更大的影响。

但是，在 IBM 看来，零售银行分支机构的未来却截然不同。聘请 IBM 作为单一多品牌服务提供商负责管理所有 ATM 和分支机构，您不仅可以享受基于分析的决策能力优势，还能发挥融入 IBM 维护产品的高度自动化技术优势。

目前提供哪些分析和自动化解决方案？

自动化解决方案采用大量新技术，可改变 IT 专业人员为分支机构和 ATM 网络提供技术支持的方式。最重要的是，在自动化技术的推动下，现场服务可以从被动转为主动。事实上，大部分现场服务工作并非单纯在现场完成。一旦出现问题，自动化系统将在酿成事故前辨别风险并采取措施解决问题，从而避免导致系统运行中断。自动化系统并非采用逐个分析模式，可支持 IT 专业人士隔离事故并确定事故根源，帮助消除长期重复问题或常规问题。自动执行过去占用现场专家大量宝贵时间的关键流程，使他们专心提升自身技能，专注开展更高价值的日常作业。认知计算和预测性分析是自动化功能的两大基石。

预测性分析可提供明确的服务凭单预测，帮助零售分支机构和 ATM 网络从传统反应式维护模式转向更主动、更高效的服务模式。综合银行数据与数据科学家和机器学习提供的实证分析，有助于预测哪些设备将在哪些时候发生故障。通过将预测功能融入维护服务，IBM 可以提前采取干预措施，开展必要的维修或更换工作，以防发生故障，帮助提高可用性，同时降低宕机造成的客户影响和成本。例如，TSS 可提前预测出 30% 到 40% 的客户服务呼叫，进而提高可用性。并减轻对银行客户的影响。

通过将强大的信息检索功能与庞大数据池相结合，认知系统在各类问题管理方面发挥着重要的作用。这样不仅可以开展机器到机器学习，还能提高远程解决问题的潜力，帮助加速解决问题，同时提高设备可用性。在某些情况下，分行员工还能运用 TSS 利用认知计算提供的某些设备支持，现场员工可以与虚拟助理开展互动，帮助他们快速找到合适的问题解决方案。

在需要现场技术人员提供现场服务的情况下，认知辅助代理则可为 IT 专家提供支持。虚拟助理可以开展以下工作：查找 IT 问题；快速筛选大量数据，从类似的过往事故中检索可能的根源和最佳解决方案；为现场技术人员创建维修计划；甚至将相关说明手册摘要发送至技术人员的智能手机。同样，如果某台设备存在缺陷或者服务期限即将结束，自动化功能还能在预测性分析功能的支持下，发现缺陷并通知相应的专家，帮助安排向事发地点发运新部件，防范于未然。

另外，增强现实也将在人类与技术的现场交互中发挥关键作用。举例来说，现在，现场工程师在接到 IT 支持凭单后，可将应用程序下载至手机，随身携带，加速维修缺陷硬件。远程人工代理或认知程序几乎可以实时查看现场情况、检查问题，同时提供纠正行动计划，帮助减少宕机时间和相关成本。

TSS 如何助力分支机构迈向未来

IBM TSS 提出了三大初步措施，可帮助您快速做好准备，运用新一代预测技术及其他新技术，帮助推进分支机构转型战略。

- **OEM 管理**：IBM TSS 的未来目标是提供独立于原始设备制造商 (OEM) 的服务，帮助客户摆脱单一 OEM 的束缚，迈出因单一 OEM 无法提供最佳解决方案而造成的困境。IBM 围绕多家 OEM 培育发展自身能力，能够帮助您选择合适的产品，而不用考虑 OEM 的影响。此外，作为单一维护供应商，TSS 与多家 OEM 建立合作关系，可为您免除管理多个孤立合同、服务级别协议 (SLA) 或不同服务交付绩效带来的烦恼。
- **优化 ATM 性能**：TSS 提倡“即服务”模式，您可以彻底摆脱 ATM 使用寿命限制。通过整合生命周期维护，TSS 可评估设备年限，根据需要建议更换或整修，帮助优化 ROI 并降低风险。

- **减少 ATM 宕机**：TSS 确保实现最高可用性（减少宕机时间）的方法之一是，将基于云的命令控制中心与资产监控流程结合起来，支持加快检测和解决问题。通过综合运用这项解决方案与预测性分析技术，TSS 可在发生宕机故障时进行干预，继而帮助减少宕机时间。

为何选择 IBM ？

IBM 不仅提供支持各 OEM 或各类设备的整合式维护支持服务，还可以管理与多家供应商的关系。IBM 可以作为所有分支机构设备的单一维护提供商，广泛涵盖 ATM、PC、平板电脑、服务器、自助服务机和数字标牌。作为一家创新技术公司，IBM 还可以综合运用自身广泛的研究能力和基于 IBM Watson® 的分析能力，不断增强和整合维护服务，从而助力您实现端到端分支机构转型目标。

IBM 面向全球提供优质技术服务已有 40 余年时间，完全可以满足您的维护需求 — 让您的员工专心提供卓越的客户体验，帮助提高忠诚度、提升声誉度，同时开拓发展新业务。

无论现场维修、远程支持，还是工程服务、IT 安全或分支机构服务台服务，IBM 都能立即派遣全球覆盖且训练有素的工程师前往您的分支机构地点，运用久经考验的实战经验和有效方法提供现场服务。TSS 目前为全球 130,000 台 ATM 提供支持，可提供灵活的服务和商业方案，能够满足几乎所有需求。如欲了解更多信息，请访问 TSS 网站：www.ibm.com/us-en/marketplace/atm-and-branch-services

此外，IBM 全球融资部提供多种支付选项，帮助您获得业务发展所需的技术。IBM 提供从采购到处置的完整 IT 产品和服务生命周期管理。要了解更多信息，请访问：ibm.com/financing

维修人员的承诺是最好的证明

Luke 是 IBM TSS 维护支持团队的成员，在 ATM 和金融机构领域拥有超过 18 年的丰富经验。以下是他的亲身经历。

不法分子盯上了 IBM 的一家银行客户，他们试图通过安装在特定位置的几台 ATM 机上的设备，窃取银行卡信息和现金。虽然这是一个在很大程度上可控制的紧急情况，但是当负面消息通过社交媒体广泛蔓延，警告人们小心自动取款机时，这一情况就演变成了一场危机。

Luke 向银行伸出援手，提出问题解决方案，并与一组工程师一起到达了现场。该团队通过与客户、部件供应商和 IBM 工程社区开展合作，在 24 小时内实施了反欺诈解决方案。虽然 ATM 机本身受到的损害并不十分严重，但如果 Luke 不能迅速解决问题，这一危机将对银行声誉和客户满意度造成毁灭性的打击。

在这一事件中，IBM 表现出了敏捷应对突发情况的强大能力，给客户留下了深刻印象。IBM TSS 之所以能够如此迅速地采取行动，是因为已经具备恰当的人员和技能。Luke 与所有相关人员紧密合作，找到了适用于客户问题的解决方案，他说道：“虽然无法为每一种情况做计划，但可以确保配备恰当的人员和知识，齐心协力，密切合作，从而解决问题。”



© Copyright IBM Corporation 2017

IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

美国出品
2017 年 9 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和 IBM Watson 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 站点 www.ibm.com/legal/copytrade.shtml 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

本文档中的内容为自最初公布日期起的最新版本，IBM 可随时对其进行修改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有这些产品或服务。

此处讨论的性能数据和客户示例仅供演示。实际性能结果可能因特定配置和运行条件而异。

本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类（无论是明示的还是默示的）保证，包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其所属协议的条款和条件获得保证。

^{1,2,3}PwC, “零售银行业 2020 展望：零售银行业的未来”
(<http://www.pwc.com/gx/en/industries/financial-services/banking-capital-markets/banking-2020.html>)

4 基于 IBM 客户互动分析。个别结果将有所不同。



请回收利用