



业务挑战

The PNC Financial Services Group Inc. 需要一款新的业务规则解决方案。在以往，该公司采用硬编码的方式将其业务规则和策略写入到 Java 和 Microsoft .NET 程序中，因此修改起来非常困难。

转型

通过结合采用 IBM Business Process Manager 和 IBM Operational Decision Manager 软件，PNC 实现了银行多个业务线 50 个业务流程的自动化，并投入使用了超过 500 万条自动化业务规则。该解决方案还有助于业务部门持续提升和改善其流程。

业务优势

80 - 90%

减少

减少了需要人工审核的贷款申请数量

支持

通过收购（而非增加员工）的方式

提升工作效率

简化

合规报告

提升了可视性，可提供针对许多法规的合规报告

The PNC Financial Services Group Inc.

实现业务决策自动化，高效管理快速增加的工作负载

The PNC Financial Services Group Inc. 是一家金融服务公司，总部位于美国宾夕法尼亚州匹兹堡，拥有超过 52,000 名员工。该集团致力于为美国 19 个州及华盛顿特区的 600 多万名消费者和小型业务客户提供储蓄、借贷、现金管理和投资等服务。此外，该集团还设有资产管理、公司与机构银行业务、住宅抵押银行业务等事业部。

“如果没有像 IBM Operation Decision Manager 这样的产品，我们根本无法像现在这样高效管理数百万条规则。”

- Jon Phillips, The PNC Financial Services Group Inc. IT 总监

分享



提升规则灵活性

2008 年，PNC 收购了 National City Corp.，成为该银行的一家控股公司，其总部位于美国俄亥俄州克利夫兰。当时，National City 使用 IBM Business Process Manager 软件消除了手动的纸质流程。在收购了该公司后，PNC 决定在整个企业范围内采用流程管理平台。该银行采用 Business Process Manager 软件实现了多个业务线 (LOB) 和整个企业的业务流程自动化，包括住宅股权贷款流程、住宅股权信用额度及分期付款流程等。

之后，PNC 开始更换其业务规则解决方案。在以往，该公司采用硬编码的方式将其业务规则和策略写入到 Java 和 Microsoft .NET 程序中，因此修改起来非常困难。业务线希望确保其业务规则开发、测试和维护方面的敏捷性和灵活性。PNC 架构与 IT 经理 Muthu Venkataraman 介绍说，“我们希望获得更健全、更灵活的业务规则功能，因为我们的业务线需要高效管理多个领域的策略，包括商业与公司银行业务领域与医疗保健领域。此外，我们的贷款流程自动化也需要高效的策略管理。”

实现业务流程自动化

在提交了需求建议书 (RFP) 之后，PNC 选择了 IBM Operational Decision Manager 软件。PNC 的 IT 总监 Jon Phillips 介绍说，“Operational Decision Manager 为我们提供了丰富的业务术语。借助该平台，我们公司可以根据自己的语言构建、开发和实施业务规则，而不是采用市场上大多数其他平台所用的技术语言。”

通过结合采用 Business Process Manager 和 Operational Decision Manager 软件，PNC 在多个业务线部署了 50 多个自动化业务流程，并在生产中部署了 500 多万条自动化业务规则。此外，借助该平台，PNC 还能够在任务级别与整体流程级别捕获流程相关的指标，进而不断改善业务流程。这种可视性还有助于确保与许多法规的合规性。Phillips 说道，“我们能够借助所有的流程就任何贷款申请作出决策，确保没有任何偏差，而且决策依据也完全符合事实。此外，我们还能够按需生成自动化的月末报告，以展示与各种法规的合规性。”

减少流程管理工作负载

PNC 通过 Business Process Manager 软件及 Operational Decision Manager 软件来管理大多数的消费者借贷流程。在以往，所有的结账后贷款都需要 PNC 的员工进行人工审核；而现在，通过结合采用 Business Process Manager 和 Operational Decision Manager 软件，PNC 的员工只需审核包含有例外的贷款即可，此类贷款的占比约在 10-20% 左右。Phillips 说道，“如此一来，我们可以消除超过 80% 的人工审核工作。”

通过这种效率提升，PNC 无需增加员工数量，便可轻松处理由于重大收购而增加的工作负载。Phillips 继续说道，“我们收购了 Royal Bank of Canada 在美国的所有分行。现在，无需增加员工数量，我们即可轻松处理由于收购所增加的工作量。”

Phillips 总结说道：“IBM 是我们的亲密合作伙伴，不仅能够主动倾听我们的意见和需求，还能够将这些需求融入到路线图以及未来的产品愿景之中。”

解决方案组件

- IBM Business Process Manager
- IBM Operational Decision Manager

联系我们



采取下一步行动

如欲了解有关 IBM Business Process Manager 或 IBM Operational Decision Manager 软件的更多信息，请联系您的 IBM 营销代表或 IBM 业务合作伙伴，或访问以下网站：ibm.com/software/products/business-process-manager-family，ibm.com/software/products/odm

© Copyright IBM Corporation 2016. IBM Cloud – Middleware, Route 100, Somers, NY 10589

美国印刷 2016 年 9 月 IBM、IBM 徽标及 ibm.com 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 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。Microsoft 是 Microsoft Corporation 在美国和/或其他国家/地区的商标。Java 及所有基于 Java 的商标和徽标是 Oracle 和/或其附属公司的商标或注册商标。本文档截至最初公布日期为最新版本，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。本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是默示的）保证，包括不附有任何关于适销性、适用于某种特定用途的保证以及不侵权的保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据的协议的条款和条件获得保证。客户应负责确保与适用的法律和法规的合规性。IBM 并不提供法律建议，亦不声明或保证其服务或产品可确保符合任何法律或法规。



STC12350-CNZH-00

