



结果

- **扩展**

通过无缝扩展，每天可解决成千上万次预约。

- **提升**

服务质量并交付一流的客户体验。

- **交付**

高级本地化服务，实现全球合规目标。

TimeTrade

在全球范围内轻松实现个人预约

为了实现业务发展，TimeTrade 希望扩展其先进的预约解决方案，以便为全球客户提供支持，同时确保与当地政策的合规性。通过选择 IBM® Cloud™，该公司实现了性能、可扩展性和本地覆盖的完美组合，进而能够为世界各地的客户提供流畅的体验。

业务挑战

随着 TimeTrade 的客户群日益全球化，复杂的本地法规给集中管理、性能和可扩展性带来了诸多挑战。如何在提供本地化功能的同时服务于国际市场？

转型

通过采用 IBM Cloud 来提供容量并确保灵活性和本地化之后，TimeTrade 现在每天可以提供数万个预约确认，进而提供了卓越的用户体验。



业务挑战故事

在全球范围内提供个性化服务

数字转型消除了许多企业的成本整体分类界限。企业不需要提供面对面服务，只需要构建门户网站和移动应用，便可花费很少的成本来管理客户交互。

虽然这种数字互动确实可以提高成本效益，但并非没有代价，尤其是对于依赖于强大客户关系的金融机构而言更是如此。与消费者的个人联系淡化之后，银行和其他金融机构与客户的联系就会削弱，同时失去销售新产品和服务的成熟机会。

TimeTrade 是在线预约安排领域的先驱，该企业认识到，当今的消费者希望根据他们的独特需求定制个性化互动。由于现在与客户进行个人预约的发生频率较低，因此每次预约的价值都会大大增加。为了优化所有客户的互动过程，企业必须了解与客户联系的最佳方式，并让客户与合适的专家建立关联，以便他们获得特定问题的答案。这种关联必须通过每个客户的首选渠道即时发生，并且必须在客户做出购买决定时建立关联。

尽管新的现实是如此，但许多组织仍在继续投入资源鼓励客户拿起电话预约；相关报告显示，这部分投入在企业营销预算中的占比高达 90%。但是通过电话或电子邮件预约面谈往往会出现脱节并令人不快，导致错过预约、产生不必要的费用。如此一来，消费者和企业都不满意。

TimeTrade 从中发现了提高标准的机会。该公司从简单的在线预约系统着手，到现在可以提供全套智能预约安排解决方案，已经部署到全球的许多银行、金融机构和零售商。

随着业务的增长，针对每个客户数据中心内的本地硬件，管理多个软件部署已变得不可行。作为替代方法，TimeTrade 团队切换到了软件即服务 (SaaS) 模式，该模式基于托管服务器运行，其中每个服务器可支持多个客户端（即“多租户”方法）。

但是这种托管模式也带来了挑战：如果客户需要更大的交易容量，可能会使服务器过载，进而需要大量的技术投入来重新均衡工作负载。此外，随着总体工作负载的不断增长，唯一的选择就是购买、配置和部署新服务器，这样便会增加基础架构成本和维护工作量。

除了这种复杂性之外，数据保护法规和其他相关法规也会因国家或地区的不同而不同。举例来说，欧盟消费者的数据必须保存在欧盟范围内，这就限制了 TimeTrade 在其服务器之间平均共享全局工作负载的能力。

该公司的业务开发高级副总裁 Cimarron Buser 评论道：“随着我们的发展，我们希望能够以灵活且成本高效的方式扩展我们的基础架构。我们的服务器地理位置选择是确保合规性并提供低延迟、高性能服务的重要考虑因素。”

“消费者期望银行网站或移动应用能够提供近乎即时的响应，因此我们的服务性能会影响我们客户的满意度。那么我们如何才能消除技术挑战，应对复杂的法规要求，并交付我们想要的可扩展性和性能？”

“能够在很短的时间内管理巨大增长至关重要，而 IBM Cloud 为我们提供了实现这一点所需的所有工具。”

- Cimarron Buser, TimeTrade 业务开发高级副总裁

转型故事

确保在多个地域的合规性

TimeTrade 希望找到一家可以解决他们所面临的可扩展性挑战并提供确保合规性所需的精确地域控制的云解决方案提供商。IBM 针对每项挑战提供了理想的解决方案，具体包括 IBM Cloud 裸机服务器、IBM Cloud 虚拟服务器 及 IBM Cloud Object Storage。

借助 IBM Cloud 的解决方案，TimeTrade 能够在数据中心级别上指定每个服务器的确切位置。通过这种精细化控制，TimeTrade 可以证明其与《加拿大隐私法案》和欧盟 GDPR 等法规的合规性 - 即使服务完全基于云而提供，TimeTrade 也不再需要拥有单独的服务器。

此外，由于 IBM Cloud 的解决方案允许 TimeTrade 选择其服务器的位置，因此该公司可以确保其故障转移和备份服务器在地理上与其生产系统相分离，从而提供其客户期望的企业级弹性。

TimeTrade 还能够将所有关键基础架构和服务管理工具迁移到 IBM Cloud，包括其第三方负载均衡解决方案、应用集成解决方案及连接管理解决方案。在内部保留对这些功能的控制是 TimeTrade 产品的核心，使其能够直接管理性能和服务交付。

在 IBM Cloud 产品中，TimeTrade 使用配备自动化功能来请求和部署新容量，从而消除了以前的手动工作流程并确保了一致性和可靠性。当该公司需要发展其环境时，可以通过 IBM Cloud Web 门户简单地指定所需的裸机服务器、虚拟服务器或对象存储，而且可在数小时内自动完成资源配备。

Cimarron Buser 继续说道，“从运营和系统的角度来看，IBM Cloud 提供了我们所需的可扩展性和灵活性，而且随着业务的扩展，我们可以快速扩展以满足新的需求。”

“举例来说，我们可能会首先在少数几个分公司针对新的银行客户启动一个试点项目，之后我们将会迅速在每个分支机构上线该项目。能够在很短的时间内管理巨大增长至关重要，而 IBM Cloud 为我们提供了实现这一点所需的所有工具。”

“通过与 IBM Cloud 合作，我们可以随着我们在全球的发展为成千上万的客户提供统一的消费体验，并帮助我们的客户交付优质的服务。”

- Cimarron Buser, TimeTrade 业务开发高级副总裁

故事进展

提升客户满意度评分

如今，TimeTrade 每年为超过 500 家企业客户管理约 1 亿份预约。加拿大国家银行等 TimeTrade 的大客户每天会产生数千个预约，邀请客户讨论抵押贷款、保险和投资等领域的事项，对于这些领域而言，面对面会谈会产生真正的价值。

通过提供综合用户体验、及时提醒及简单的预约流程，TimeTrade 的解决方案可以帮助客户避免错过预约、提高客户满意度并提升净推荐值 (NPS)。TimeTrade 的相关研究表明，在客户满意度方面排名前 100 位的银行，其增长率要比其他银行高出 163%，因此优化用户满意度的动机不会很大。

在 TimeTrade 平台中，每个预约都会存储为单个交易，其中包含有个人信息、时间和日期详情，分析师可以挖掘这些信息来了解到场率和趋势。来自 TimeTrade 服务的数据还可以与 salesforce.com 等第三方解决方案相集成，便于轻松查看即将到来的预约及以往预约的相关信息，以及相关的报告和分析。

因此，企业客户可以使用 TimeTrade 引擎来帮助预测高效解决预约量所需的资源投资。举例来说，他们可以使用预约数据为预约任务分派具有最合适技能来解决每次具体查询的员工。比如，加拿大国家银行可以根据客户的偏好分派讲英语或法语的员工。

Cimarron Buser 介绍说：“美洲、欧洲和澳大利亚的公司可能需要处理多种非常不同的语言、法规和业务要求。事实证明，IBM Cloud 是一个理想的平台，可以帮助我们在所有这些地区充分发挥我们的能力。举例来说，我们可以轻松地监管机构提供所有必需的安全、审计与合规信息，这对金融机构来说尤为重要。”

借助 IBM Cloud 的服务，TimeTrade 能够定义地理位置并在可用的服务器资源上均匀分布工作负载，确保灵活性和可扩展性以及公司维持合规性所需的详细控制。

Cimarron Buser 总结道：“我们知道，客户在能为其提供良好体验的供应商处进行的消费要比他们在令其不满的供应商处所进行的消费高出 140%。通过与 IBM Cloud 合作，我们可以随着我们在全球的发展为成千上万的客户提供统一的消费体验，并帮助我们的客户交付优质的服务。”

关于 TimeTrade

TimeTrade 旨在为全球各地的公司提供简单、轻松的预约安排服务。智能匹配 (Smart Matching) 技术可确保所有预约与相应的客户服务代理正确匹配，同时还可以在计划有变时轻松修改预约。TimeTrade 还可提供客户体验分析技术，以便轻松跟踪净推荐值、营销活动绩效、员工效率等指标。

解决方案组件

- IBM Cloud 受管服务
- Cloud Object Storage
- IBM Cloud 虚拟服务器
- IBM Cloud 裸机服务器

采取下一步行动

如欲了解有关 IBM Cloud 的更多信息，请联系 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴，或访问以下网站：
<http://www.ibm.com/cn-zh/cloud/>。

[查阅更多客户故事](#)或[了解有关 IBM Cloud 的更多信息](#)



© Copyright IBM Corporation 2018.

1 New Orchard Road,
Armonk,
New York 10504-1722 United States.

美国印刷
2018 年 7 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com 及 IBM Cloud 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。

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。

性能数据和客户示例引用仅供说明之用。实际性能结果可能因特定的配置和操作条件而有所不同。

本文档中所引用的所有客户示例仅供说明之用，仅表示某些客户通过采用 IBM 产品已实现了一定的成效。实际环境成本和性能特性会因单个客户的配置与条件而有所不同。具体请联系 IBM，了解我们能够为您提供哪些帮助。

客户应负责确保与适用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。



请回收利用
