

## PNC 金融服务集团

实现业务决策自动化，高效管理快速增加的工作负载

### 概述

#### 挑战

PNC 金融服务集团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。

#### 业务转型

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。

#### 成果

- **80-90%减少**

减少了需要人工审核的贷款申请数量

- **支持提升工作效率**

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

PNC 金融服务集团 (PNC Financial Services Group, Inc.) 是一家银行控股和金融服务集团，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。

### 提升规则灵活性

2008 年，PNC (Pittsburgh National Corporation) 收购了一家总部位于美国俄亥俄州克利夫兰的银行控股公司 National City Corp.。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贷款流程等。

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。”



---

*“ 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

---

## 实现业务流程自动化

在提交了建议请求书 (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。”

---

## 解决方案组件

- IBM Business Process Manager
  - IBM Operational Decision Manager
- 

## 减少流程管理工作负载

在 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 的员工只需审核异常贷款即可，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。”

## 了解更多信息

如欲了解有关 IBM Operational Decision Manager 产品如何为您提供帮助的更多信息，请联系您的 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴，或访问以下网站：[ibm.com/cn-](http://ibm.com/cn-zh/automation/software/business-rules-management)

[zh/automation/software/business-rules-management](http://ibm.com/cn-zh/automation/software/business-rules-management)

## 为何选择 IBM 云计算？

采用云计算，为竞争优势加上智胜砝码。IBM 云可确保无缝地集成到公共和私有云环境。基础架构安全、可扩展而且灵活，可提供定制的企业解决方案，这些都使 IBM 云成为混合云市场的领导者。

立刻免费咨询 IBM 专家:400 668 0529（工作日 9:00-17:00），敬请访问：[ibm.com/cn-zh/cloud](http://ibm.com/cn-zh/cloud)



关注 IBM 云公众号



访问 IBM 云官网



了解 IBM ODM



© Copyright IBM Corporation 2019

IBM Corporation

中国印刷

2019 年 9 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com、及 IBM Operational Decision Manager 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。Web 站点 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://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。

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。本文档中所含信息仅供参考之用。尽管出版时尽力对本文档所含信息的完整性和准确性进行了验证，但所有信息均按原样提供，不对其作出任何明示或暗示的保证。此外，此类信息基于 IBM 的当前产品计划和策略，如有更改，恕不另行通知。由于使用本文档或其他材料或由于其相关事宜而造成的损害，IBM 不负任何责任。本文档中的任何信息均不表示 IBM 或其供应商或许可方作出任何保证或陈述，也不会更改对 IBM 软件的使用具有约束力的条件和条款。

本案例研究说明了所述 IBM 客户使用 IBM 产品的方式。我们不保证您的使用会出现相当的结果。在本出版物中，但凡提及 IBM 产品或服务时，并不表示 IBM 可以在 IBM 业务所涉及的所有国家或地区予以提供。