

某大型全球银行

借助 Watson Financial Services，开展智慧的营销活动，响应实时客户行为

这家大型全球银行运用 IBM® Watson® Customer Insight for Banking，为每一位客户建立涵盖所有渠道的全方位视图，实时研究他们的行为。通过深入了解每位客户的需求和愿望，这家银行不仅可以提供相关度更高的产品推荐，还能打造卓越服务，提高客户忠诚度。

业务挑战

这家银行希望通过提供更为个性化的服务，提高客户忠诚度。为深入了解每个客户的需求和期望，必须分析海量客户数据。

转型

采用 IBM Watson Customer Insight for Banking 后，这家银行可以为每一位客户建立涵盖所有渠道的全方位视图，帮助了解消费习惯、客户情绪等信息。

成果

推动打造

卓越服务，因为客户非常期待能够获得高度相关的意见和建议

三倍收入

根据客户的需求和期望有针对性地提供产品推荐，通过交叉销售和追加销售实现了三倍的收入

降低 66%

通过及早发现可能转投其他银行的客户，使客户流失率降低了 66%

业务挑战：争夺市场

随着行业竞争日趋白热化，全球银行必须加倍努力，才能捍卫市场份额。为提升竞争优势，某大型银行计划通过提供高度个性化的优质服务，提高客户忠诚度。这家银行的发言人首先表示：

“消费者希望银行切实了解自己的需求和愿望。若要提高钱包份额，就不能简单地向所有客户发送所有促销活动信息，因为当人们遭到与自身无关的产品推荐“轰炸”时，其糟糕心情可想而知。

我们的愿景很明确：如果可以为每一位客户建立涵盖所有渠道的全方位视图，势必可以更准确地了解哪些金融产品可能引起客户的兴趣。举例来说，我们计划发布一项新的储蓄服务，确保只向可能感兴趣的客户传达激励计划。”为了能够为用户提供量身定制的营销活动和产品推荐，该银行需要深入了解客户需求 and 愿望。



“过去，客户数据散布于多个不同的系统中，我们利用这些系统管理各个不同的渠道，”这位发言人继续说道，“最重要的是，越来越多的数据都是非结构化的，比如客户是否点击电子邮件中的广告、哪些交易可通过网上银行执行，以及客户如何使用网上银行。有鉴于此，建立每位客户的整体清晰视图变得极为困难。我们希望找到适当的解决方案，既要能够整合所有数据，又要能够帮助我们准确了解每一位客户的情况。”

“IBM 帮助我们提供更为智能迅捷的服务，提升客户忠诚度，提高钱包份额。”

— 某大型全球银行发言人

转型故事：寻找成功的钥匙

为了将分析能力提升到新的高度，这家银行部署了 IBM Watson Customer Insight for Banking，希望借助这种功能强大的预测性分析解决方案，利用现有数据挖掘更深入的客户洞察。该解决方案包含 IBM SPSS® Modeler 和 IBM SPSS Statistics，有效增强了该银行现有的商业智能环境。

“我们之所以选择 IBM 而非其他供应商，是因为我们认定该解决方案可以在最短的时间内实现价值，”这位发言人回忆道，“倘若采购通用分析解决方案，我们还需要进行定制，才能满足业务需求。而 IBM Watson Customer Insight for Banking 自带预先构建的统计模型，可以精准锁定银行的重要领域，帮助

此外，该 IBM 解决方案非常易于使用，而且提供比许多竞争对手的解决方案更强大的分析功能。”

该银行采用 IBM Watson Customer Insight for Banking 整合所有渠道（包括网上银行、手机、呼叫中心和分行）的实时数据，据此与客户开展互动。最终，该银行能够为每一位客户建立涵盖所有渠道的更清晰视图——准确了解他们的支出行为、感兴趣的主题以及对银行的看法。

成果丰硕：发掘宝贵洞察

通过深入洞悉客户的需求和愿望，这家银行现在能够提供高度个性化的服务。

“如果客户联系我们的某个呼叫中心，客服在接听来电时可以查看该客户购买了我们的哪些金融产品，确定哪些产品可能会吸引他们，”这位发言人解释道，“这样，客服就可以有的放矢地为客户提供建议，充分利用交叉销售和追加销售机会，提升钱包份额。

此外，我们可以量身定制营销活动，提供与客户相关的产品建议，帮助他们更有效地管理自身的财务状况。结果非常喜人，促销活动的响应率明显提高，交叉销售和追加销售收入增长三倍。

IBM Watson Customer Insight for Banking 会观察每位客户对每项促销活动的反应，运用机器学习改进算法。我们发现了约合 25 亿瑞士法郎 [25.6 亿美元] 尚未发掘的销售潜力——例如，目前未持有我行信用卡但可以通过持卡而受益的客户。因此，如果可以适时通过适当的方式向客户传达这些消息，则收入增长潜力必定十分可观。

现阶段，我们先在 IBM Watson Customer Insight for Banking 中执行分析，然后在 IBM Interact 中手动触发促销活动，发送基于规则的客户通信。我们计划集成 IBM Watson Customer Insight for Banking 与 IBM Interact，以便自动向客户发送高度个性化的消息。客户将获得有效的建议和推荐，而我们则能够增加销售额，降低营销成本。”

该 IBM 解决方案还帮助银行有针对性地调整产品，从而提高客户满意度。

“IBM Watson Customer Insight for Banking 帮助我们所有接触点获得洞察，”这位发言人说道，“例如，我们利用该解决方案的文本挖掘和情绪分析功能，深入了解客户与呼叫中心员工的对话，发现最常提到的产品，判断在正面还是负面的语境下提到这些产品。一经发现客户对特定产品表示不满意，就可以改进产品，从而更有效地满足客户需求。

此外，我们还使用 IBM Analytics 分析不同的产品和业务领域，考察盈利能力，确定改进空间。一旦发现任何产品或服务造成损失，则立即予以取消。”

该解决方案还支持银行实时研究和了解客户行为。

这位发言人补充道：“通过研究支出习惯，我们可以准确预测每位客户开展下一项交易的时间和地点、交易类型及交易方式。凭借这些信息，我们可以根据实时行为建立动态客户群。许多客户每天表现出不同群体的特征，反映每周及每月消费模式的变化趋势。

如果客户意外转向其他消费群体 — 例如，异乎寻常地大量提取现金 — IBM 解决方案会向我们发出通知，以便调查相关情况。

我们分析近期流向其他银行的客户的资料和行为，确定可能流失的群体、流失时间、决定因素以及造成的损失。凭借这些洞察，我们可以判断哪些客户存在近期流失的风险，并采取行动加以预防 — 例如，向他们提供利率较低的新信用卡。我们甚至可以根据个人品味，优化向每位客户提供的激励计划，尽量提升他们接受交易并与我们保持合作的可能性。在试点项目中，通过采取有针对性的激励计划，客户流失率降低了 66% — 效果十分显著。”

这位发言人总结道：“IBM 帮助我们提供更为智能迅捷的服务，提升客户忠诚度，提高钱包份额。对于该解决方案的强大功能，我们还仅仅只是接触了皮毛，就已经取得了显著的成效。我们希望未来取得更大成果。”

关于该大型全球银行

这家大型银行在 50 多个国家或地区提供金融服务。

解决方案组件

- Customer Insight for Banking
- FSS: 银行业 — 前台 — 多渠道转型
- FSS: 银行业 — 前台优化 — 客户洞察
- FSS: FM — 前台
- Interact
- SPSS Modeler
- SPSS Modeler
- SPSS Statistics
- SPSS Statistics

下一步行动

IBM 将与金融服务行业的企业开展广泛合作，利用 IBM Cloud、认知、大数据、监管科技和区块链技术，应对金融服务企业面临的业务挑战。Watson Financial Services 结合了 Watson 的认知能力与 Promontory Financial Group 的专业知识，帮助风险与合规专业人士做出更明智的决策，有效管理风险与合规流程。此类流程既包括法规变化管理，又涵盖具体合规流程，如反洗钱、了解客户、开展监督和压力测试。

如欲了解有关 IBM 金融风险与监管合规解决方案的更多信息，请访问

ibm.com/RegTech (英文)