

Barclays 实现一流服务并 获得高达 70 分的净推介者 评分



IBM 业务流程管理解决方案帮助某家银行将流程上线的周期缩短了 88%

概述

需求

为了改善和简化 6,000 多万名客户的体验，Barclays 的运营总监 Mike Gamble 需要转型客户旅程中的各个流程。

解决方案

Barclays 采用了 IBM 的业务流程管理 (BPM) 解决方案，以期构建一个多迭代环境，并加速流程的上线周期。

优势

该银行上线了新的自动化多渠道客户流程，流程速度提升了 88%，同时在自动化多渠道服务方面的客户满意度也得到了大幅提升，净推介者评分 (NPS) 从负分提升到了 70 分。

Barclays 的业务运营遍布 50 个国家/地区，为全球近 6,000 万名客户提供银行与金融服务。Barclays 的运营总监 Mike Gamble 介绍说，“我们与客户的关系不是单维度的关系。在我们与客户建立了零售关系之后，客户可能会对我们进行财富投资，也可能与我们建立抵押关系。我们采用许多不同的方式开展客户业务，比如移动渠道、在线渠道、分支机构等等。因此，在每个接触点改善客户体验是个巨大的挑战。面对 400 个确认的客户旅程，我们需要找到一种方式在整个企业内部对其加以统一，同时快速推进业务步伐，以期能够对客户产生积极的影响。”

解决复杂的客户体验问题

对于 Gamble 来说，若要改善 Barclays 的客户旅程体验，就需要转型客户流程。因此，他需要更好地理解各个职能部门在交付客户体验中的作用，然后缩短新流程的上线时间，进而帮助客户实现最终目标。

目前，Barclays 能够更快地响应客户需求。通过 BPM [业务流程管理] 解决方案中管理各种流程，不仅能够确保正确的客户流程，还能够实现对服务交付方式的可控性。现在，我们能够以前所未有的数量和规模开展业务。” Barclays 的运营总监 Mike Gamble 介绍说。



“借助 IBM BPM 解决方案，我们能够对所有的流程进行抽样检查，确保更高的可控性。”

- Mike Gamble, Barclays 运营总监

实现敏捷性、提升效率

通过与 IBM 合作，Gamble 及其团队开发了一款业务流程管理解决方案，其中包括 IBM Business Process Manager 和 IBM® Blueworks Live™ 软件，旨在改善客户流程的可视性与可控性。借助 Business Process Manager 软件，Barclays 能够将学科知识融入到客户旅程之中，进而了解如何归档客户旅程信息、如何控制银行在旅程中的角色，以及客户的满意度。同时，Barclays 采用基于云的 Blueworks Live 软件作为中央资料库对客户旅程信息进行归档。全球各地的员工都可以访问该资料库。

IBM BPM 平台内置有流程监控与分析功能，同时还可轻松访问流程指标，因此可帮助 Gamble 及其团队通过模拟和对比改善客户流程。Gamble 介绍说，“因此，我们无需再花费 6 个月的时间假设和尝试业务用例，只需要在平台中查看不同用例对客户旅程的影响即可。此外，我们仅需使用 IBM BPM 解决方案构建一次这些解决方案，然后即可不断反复部署，解决不同客户群的需求，同时还可确保交付统一的客户旅程和多渠道体验。这对我们来说意味着实现了规模化。”

借助该解决方案，Gamble 及其团队能够评估和构建自动化的借记卡遗失或被盗报告流程，并在全球不同的业务线部署相同的流程。现在，他和他的团队每年可分析 22 亿条欺诈相关的交易数据。此外，由于他们能够针对新流程运行许多迭代，因此能够在检测到欺诈的第一时间内判定是否取消支付，并使用短消息服务 (SMS) 联系客户。这样就能确保客户的可控性，让客户能够实时作出回复。

解决方案组件

软件

- IBM Business Process Manager
 - IBM® Blueworks Live™
-

改善流程、提升客户指标

Barclays 现在可以实现许多迭代而且上线了许多新的客户流程，整个过程仅用了 13 周的时间，而之前需要耗时 2 年之久，周期缩短了 88%。由于通过新功能改善了客户旅程，因此该银行可以提供真正的以客户为中心的体验。现在，该银行的客户可以更快地通过他们偏好的渠道报告借记卡遗失或被盗事件、接收更换后的卡片；整个过程从之前的 6 个工作日缩短到现在的 2 个工作日，速度提升了 67%。Barclays 采用 BPM 改善了客户旅程，不仅使自动化多渠道服务方面的客户满意度大幅提升，净推介者评分 (NPS) 也从负分提升至了 70 分。

有关更多信息

如欲了解有关 IBM Business Process Manager 和 IBM Blueworks Live 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/bpm



© Copyright IBM Corporation 2015

IBM Corporation
Systems Group
Route 100
Somers, NY 10589

美国印刷
2015 年 5 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com 及 Blueworks Live 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。

本文档截至最初公布日期为最新版本，IBM 可随时对其进行修改。

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。



请回收利用