

IBM MBTT 在多渠道转型中的价值

Alan G. Street

全球各地的银行和其他金融机构都在设法通过向客户和柜员提供丰富且独特的用户体验，从而在竞争中脱颖而出。这些金融机构需要一种能快速实现需求和细分市场的工具：**IBM 提供了一种为市场验证的、强大的渠道系统的创建和维护的成熟方案。** 本文将为您介绍 IBM 解决方案的价值主张。

2011 年 4 月



目录

执行摘要	3
简介	5
渠道项目	5
当前的行业趋势	5
问题	8
MBTT 内部	14
MBTT 如何给予帮助	14
解决难题	14
结束语	17
参考文献	Error! Bookmark not defined.

摘要

渠道应用，是将金融机构与其客户相连的一套 IT 系统，是软件开支较大的领域之一。在银行业，这部分花费达 70 亿美元¹；而且，随着网上银行、手机银行和个性化员工应用在获取新客户、服务现有客户和拓展客户关系上发挥着重要作用，这部分花费正在快速增长。最终客户越来越多地使用各种渠道执行多种功能。在许多行业中，实现卓越的渠道系统是公司提高销售额和营销效率、降低服务成本的主要战略。

要使渠道系统成为一项差异化竞争优势，必须使其不仅强大而且独特。银行渠道建设中约有三分之一的花费用在了构建相应的客户系统上，并且这部分花费在逐年增长²。由于各渠道的需求复杂且独特，银行必须构建多渠道系统，并且要求这个多渠道系统基础架构应该避免冗余和冲突。

IBM MBTT 多渠道整合产品的价值在于其能够加速实现渠道项目的获益，降低渠道开发的成本和风险，在多个业务线和渠道中创建更加统一的用户体验，并支持手机等新渠道，并推出新功能。

“我们能够让不具有 Java 编程技能的员工在 4 周内利用 MBTT 完全建立网上银行、保险和证券功能。”

- 主要欧洲银行

迅速，灵活和及时

利用现有的技能将自定义渠道应用快速投入生产是一项常见的挑战。渠道系统投入生产后，用户会希望对其进行功能的增强和扩展，从而赢得更多业务。**常见难题在于待创建或增强的功能复杂且数目繁多，常常超过了可用的预算或 IT 部门的能力**（比如高级编程技能、多渠道架构和适当的应用程序架构）。

IBM 的 MBTT 能够让渠道体验设计人员以零代码开发方式，**快速**创建和修改复杂的渠道功能，而无需**精通 Java 或其他编程技能**。

架构的可靠性

IBM 的 MBTT 提供 Java 类库，部署在 WebSphere Application Server 上，使其成为一个**多渠道运行平台**。这种成熟的运行平台，能够扩展到数千万客户，其极高的可用性可满足不同客户的需求。

IBM 在构建多渠道系统方面的领先实践已经过了几十年的积累和上百次的成功实施。

投资保护

没有组织希望为其客户提供过时的用户体验。渠道应用的业务需求和 UI 技术的快速变化，使得很多功能甚至还未构建就已过时。MBTT 工具和 runtime 环境，保证 MBTT 组件可以在不同的**交易、渠道方面重用，保护客户投资**。

IBM 产品组合的支持

通过 IBM 软件组合的协同，MBTT 的价值得以增加。MBTT 可以实现基于 SOA 的架构。

加入 MBTT 社区

MBTT 客户为他们所完成的任务感到自豪。IBM 与 MBTT 客户紧密合作，获取加快进度并降低成本和风险的最佳实践。我们建议您花点时间与 MBTT 客户沟通，这样就可以更加自信地向前迈进一步。

简介

许多组织选择利用独有渠道应用来连接客户²，创建这么多功能，需要用户拥有许多高技能的技术开发人员专注于这项任务。

许多公司认识到了使用 MBTT 创建零代码开发工具的好处，有了它，就可凭较少的努力让非专业 Java 编程的员工来创建和维护业务功能。

MBTT 为客户加快了渠道应用的创建过程，从渠道项目的利润业务获益。

渠道项目

MBTT 的业务获益来自其能够快速开发业务，并减少渠道项目的成本和风险，比如：

- 替换渠道应用
- 跨渠道创建更完整统一的用户体验
- 支持新渠道（例如，手机银行）
- 增加新功能（例如，开户）

当前的行业趋势

有三种趋势继续推动着渠道领域的变革

趋势：更多方法，完成更多工作

渠道应用变得越来越重要和先进，最为明显的是渠道系统所提供的功能服务数量。一家主要的中国银行使用 MBTT，通过在线渠道向约 8000 万注册用户提供服务。一家加拿大的小型银行正在评估 MBTT，将其作为降低成本和技能需求的方法，为在线用户提供 1,200 多种功能。一家西班牙的主要银行在 MBTT 上开发了 3,000 多项功能，并将在其呼叫中心和在线渠道中使用。欧洲和香港的许多金融服务公司利用 MBTT 构建不同的功能，通过所有渠道在多个国家以多个品牌销售银行、保险和证券产品，并提供服务。

当今渠道应用所提供的功能变得纷繁复杂，因此为归纳和理解这些功能，人们正在开发分类方法。

- TowerGroup 将在线银行功能划分为“基本功能”、“最新功能”和“开创性的竞争优势”³。
- Celent 已经将最关键的企业移动银行业务划分为 12 个分类。信息服务有：警告、余额和账户信息、付款详情、视图检查图像和报表。交互服务有：主动支付、客服、转账、支付审批、管理、支付启动、投资⁴。

趋势：最酷的在线位置

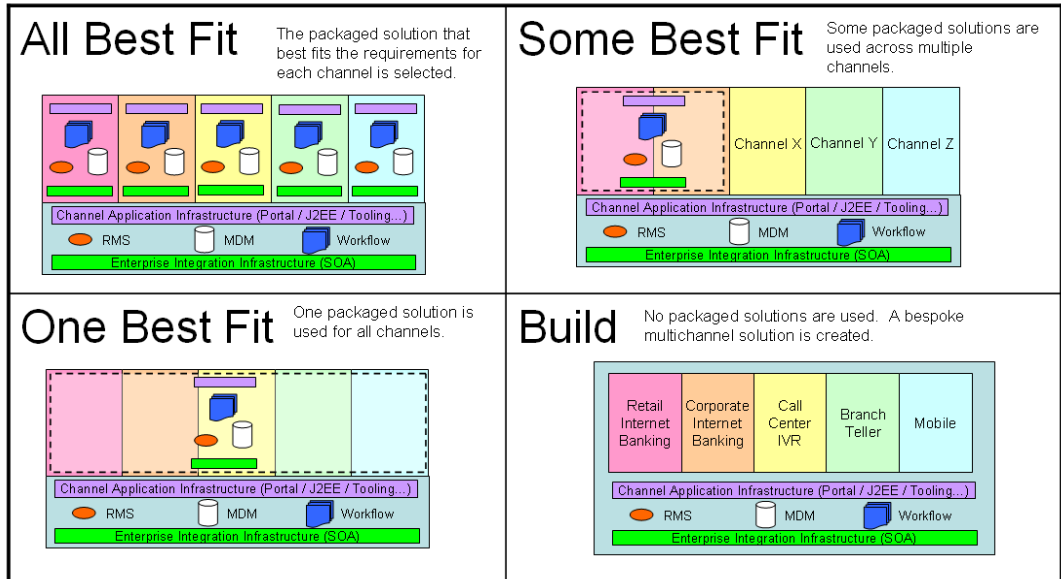
渠道开发的申请的花费继续增长，例如，TowerGroup 估计专利在线银行技术的花费增长 4.15% CAGR (2008-2012)。客户必须增强自身的力量以脱颖而出并加深客户关系，从而赢得竞争优势。

趋势：简约

避免冗余和冲突的应用平台，对增加一致性和整合度、提高进入市场的敏捷性以及降低成本很重要。

图 1 显示多渠道架构的四种主要战略选项。MBTT 作为“构建”战略的一部分，可快速的开发，降低成本，提高业务线和渠道的一致性。无论选择哪种战略，目标都在于：形成能满足整个组织需求的独特渠道。

There are four basic **Strategic Options** for a multichannel architecture



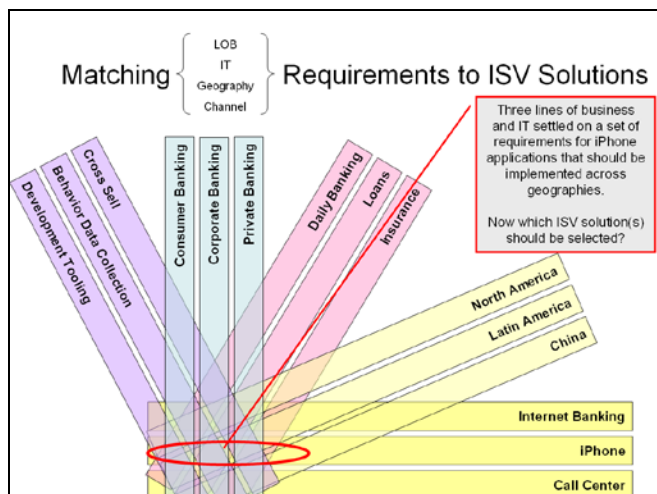
问题

首先我们要理解使渠道开发项目延迟和复杂化的“痛点”，才能使这些项目更快获益。通过与 29 个国家的银行讨论，发现以下主要问题：

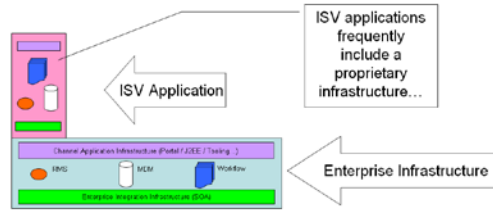
- 需求与 off-the-shelf 软件包不匹配。
- 不同的 IT 平台之间的冲突和重复
- 选择不当的软件开发模型。
- 新的 UI 技术，使得渠道应用的生命周期较短。

需求失配

用户购置 Commercial-off-the-shelf (COTS) 软件包的一个难题在于缺乏能满足复杂需求的软件包。用户的许多利益相关方对需求达成一致后，对用户而言，结果就会非常具体。如果用户的需求与 COTS 软件包所假设的需求有差距，那么很难甚至无法使软件包与组织之间相匹配。

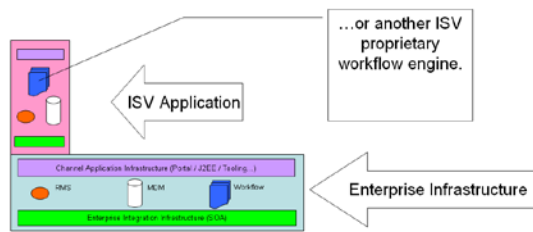


平台冲突



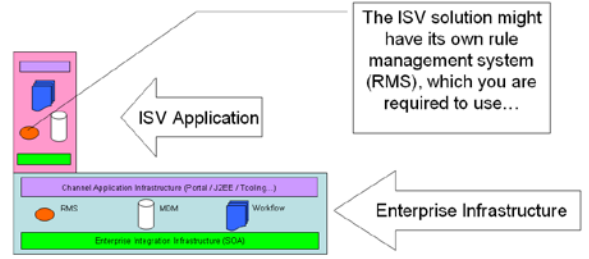
许多 COTS 软件包通常由单一的机构进行购买。不知不觉间，组织购置了各自拥有自身基础架构的不同软件包，有时候累计高达应用程序内容的 70% 到 80%。所购置的内容中，只有 20% 到 30% 与当初购买这个软件包时所需的业务功能直接相关。从每一个软件包的内部或内容本身看，这都不是一个问题。

但从跨越各个功能集、业务线和渠道的角度来看待这数目众多的应用，很明显，这构成了一个昂贵、费力、难以解决的问题。

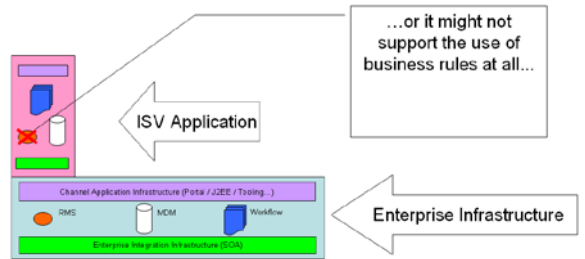


当多个软件包提供业务流程管理 (BPM) 基础架构时，使端到端流程自动化涉及整合多个 BPM 平台，使得不同的流程部分要利用实际上完成相同工作的不同基础架构实现自动化。这就导致技能、工作量以及实现价值的时间急剧增加。

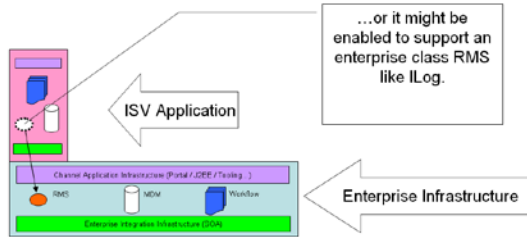
同样，需要在多个不同渠道中开发，管理业务规则，会使审批和开发流程变得复杂。



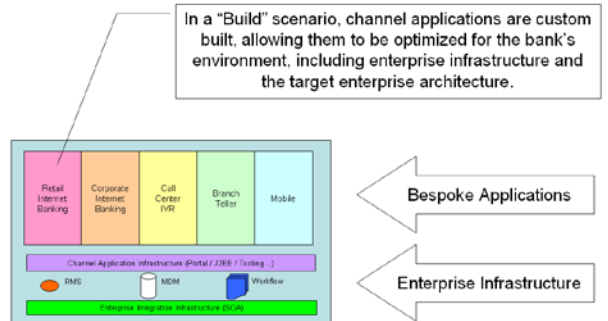
许多 COTS 软件包根本不支持业务规则，即使可获得源代码，必须对这些规则进行手工编码。



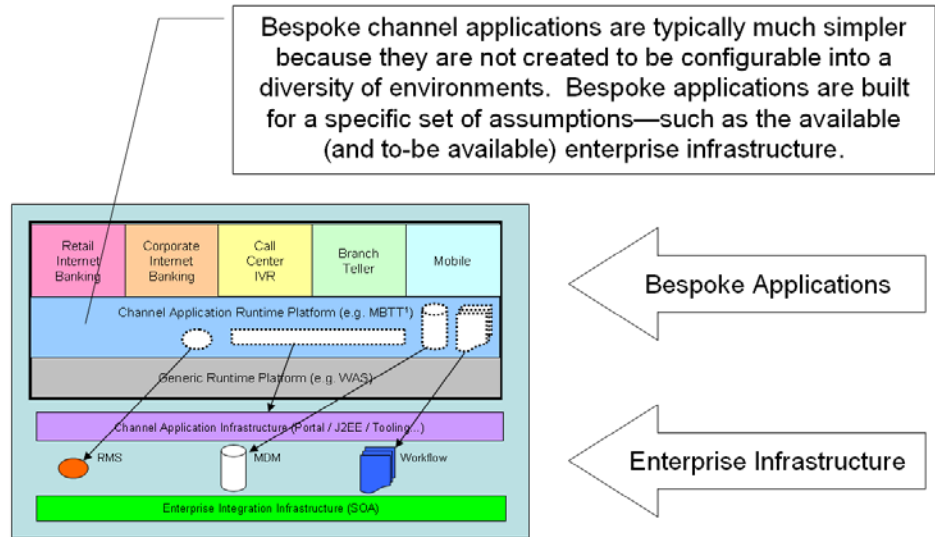
IBM 与合作伙伴协作，启用能支持 IBM 企业级基础架构的 COTS 软件包，解决平台冲突问题。其目的在于获得 COTS 软件包，在组织的企业架构师选定的战略基础架构上交互操作。



与上述问题形成鲜明对比的是，客户基于通用技术为所有的业务线和渠道构建统一的渠道应用，从而实现客户环境的简化。简单性所带来的业务获益是，快速、低成本、对人员技能的低需求降低了项目滞后、失败及中断等风险。



MBTT 提供简单的模板，将其他 IBM 技术集中在一起，创建多渠道应用，从而指导和加快这种简化环境的创建过程。



不当的开发模型

另一难题在于选择不当开发模型会带来巨大成本。

工作不当地分配给高级开发人员

系统功能数或系统基数是一项决定恰当开放方法的因素。

Effects of Cardinality on Development Priorities

Criteria	Importance		
Developer Flexibility			
Developer Skills			
Tool Usability & Productivity			
Cardinality →	Build 1	Build 10	Build 100-1000
	Customize BTT & Build out architecture		Use BTT to develop functions
Best Tool →	Java	Java Framework BTT / Open source / etc	Zero Code Tooling BTT

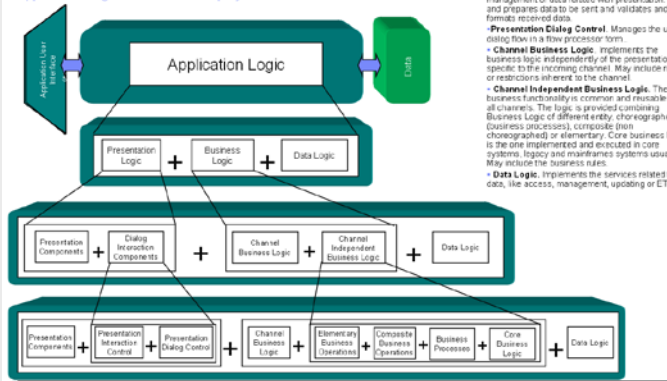
创建少量功能时，成本最低、效果最佳的方法通常是简单地找到可用的最熟练的开发人员，提供灵活的开发模型，让开发人员利用知识、经验、技能和创造力发明一种新的解决方案。随着功能数增长，开发人员可合并面向对象的框架（比如 MBTT 的 Java 框架或开放源框架），从而大幅提高生产力。

当功能数增加超过 50-100（或者功能数经常变化）时，这些高技能的人员转而去构建能将开放方法标准化且能为不同角色和技能的员工提供支持的工具。在设定系统设计和开发方法时，架构师和高级开发人员应该具有完整的灵活性。但从另一方面来说，结果绝不应该是以 100 种不同的方式开发 1,000 种不同的功能。不必要的变体难以删除并且代价高昂；在开发大量相似功能时，标准化的开发方法很重要。

MBTT 可以通过一种模型驱动的方法实现零代码开发环境，从而将银行新功能的创建半自动化。这样，不具有 Java 开发技能的团队成员（比如入门级员工）就可创建新的功能。MBTT 可提供便于使用且生产力极高的可视化工具，帮助最大程度地实现该方法的收益。

The Application Component Model

This model defines the structure of the Application Logic which will be deployed in the ETF Domains

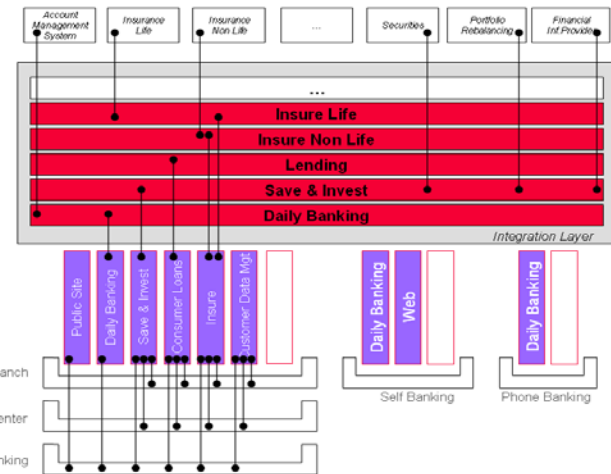


理解应用程序复杂性

相反，选择过于简单的开发方法会导致技术误区。MBTT 的许多 UI 组件很简单，可以用一般的拖放 UI 工具来创建。

然而，实施银行功能需要很强的开发能力。MBTT 开发工具是 Rational Application Developer (RAD, IBM 的具有很强开发能力的先进工具)

人们无需研究渠道应用的详情就可看出这是一个复杂的系统。MBTT 提供成熟且专业的工具和组件，利用 IBM 的实践指导您的系统架构师。



渠道应用使用期限

银行渠道用户界面相当复杂，且需要很大投入后才可交付。然而，用户界面 (UI) 技术每年都会出现新的颠覆性创新。另外，渠道应用的需求不断变化。例如，随着全球在线银行用户以每年约 30% 的复合年增长率 (CAGR) 增长，5 年前的看起来相当令人兴奋的技术不再满足组织的非功能性需求，比如可扩展性、稳定性、可维护性、用户体验等。

人们不得不承认 UI 技术只有在下一代技术出现之前才令人兴奋，并相应地做出规划。

但是组织如何在没有尝试当前科技浪潮的情况下，创建可反映流通和竞争力状况的渠道应用？

您如何避免每 1 到 3 年就得重新构建成千上百的银行功能？

MBTT 一瞥

MBTT 如何向客户提供帮助

MBTT 的业务价值源自加快并扩展项目的商业价值。

MBTT 通过帮助解决本文之前部分所述的痛点而加快项目实施并提高项目价值

MBTT 提供可扩展的可视化工具、与技术无关的系统规范、强大的运行环境以及成熟的多渠道架构。

解决难题

在之前的部分中，我们看到有一些难题使得多渠道项目的业务获益较难实现。

“需求失配”强制组织在实施不满足需求的 COTS 软件包和开展他们不具有足够预算、时间或技能的构建项目之间做出选择。

“平台冲突”增加了渠道应用的成本，降低了应用程序的业务获益。

“不当开发模型”使渠道应用的成本倍增，原因在于这些模型并未根据具有大量相似功能的系统予以优化。依靠极简单工具的开发模型可将组织领进死胡同，或者强制组织在实施需求时做出不当妥协。

“不充分的渠道应用寿命”是因加速业务需求和 UI 技术的改变而引起。当这些因素将渠道应用投资的寿命限定为小于偿还周期（或者甚至小于构建时间）时，这就成为一个严重的业务问题。

解决需求失配

如果组织的需求无法和 COTS 软件包匹配，那么组织必须选择降低其需求或选择“构建”法。MBTT 可减少这种障碍，成功管理渠道应用的“构建”法。

业务获益 #1: MBTT 通过降低“构建”项目的成本、时间、风险和技能需求，而支持组织执行构建法。MBTT 使组织能够避免购置无法满足需求的 COTS 软件包。

解决平台冲突

通过将渠道应用构建在一组常见的应用程序和企业基础架构之上而解决平台冲突。MBTT 可加速进展并降低“构建”项目的成本，从而使“构建”法变得更可行。

业务获益 #2: MBTT 通过降低构建项目的成本、时间、风险和技能需求，而支持组织执行“构建”法。**MBTT 使组织能够避免购买许多包含冲突平台的不同 COTS 软件包。**

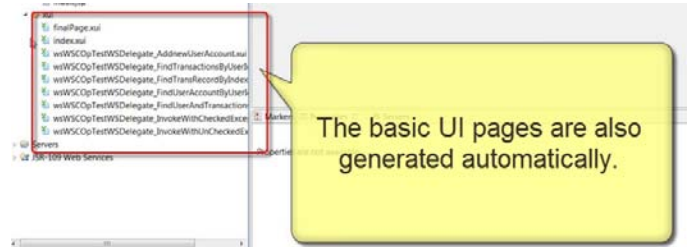
注意: 另一种可达成相同业务获益的战略在于 IBM 努力帮助 ISV 实现其用于 IBM 基础架构组件的解决方案。

业务获益 #3: MBTT 提供了一种结构化部署方法，**支持组织构建一致系统，避免本地平台冲突。**

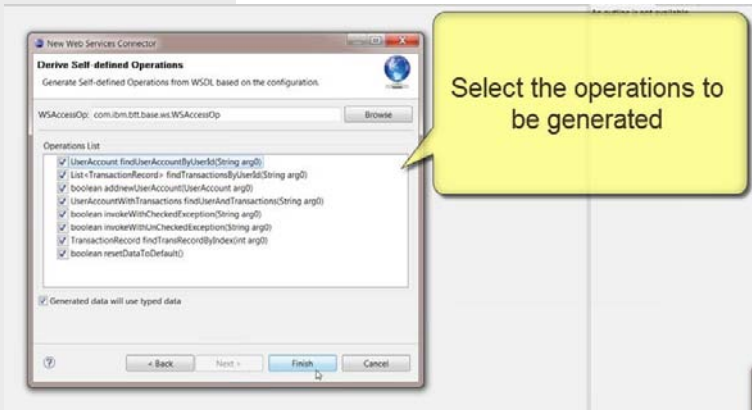
注意: 要获得此收益，MBTT 既非必要条件，也非充分条件。任何可实现系统互操作的开发方法都是可行战略。MBTT 根据 IBM 的领先实践完成这项工作。此外，MBTT 必须与 IBM 行业框架的其他元素组合，形成完整的解决方案。

应对不当的开发模型

只有选择恰当的开发模型，才可避免因选择不当开发模型而带来的后果。经证明，MBTT 开发模型适用于构建关键任务的渠道应用，具有大量用户、多渠道，用作多条业务线，且具有大量功能。



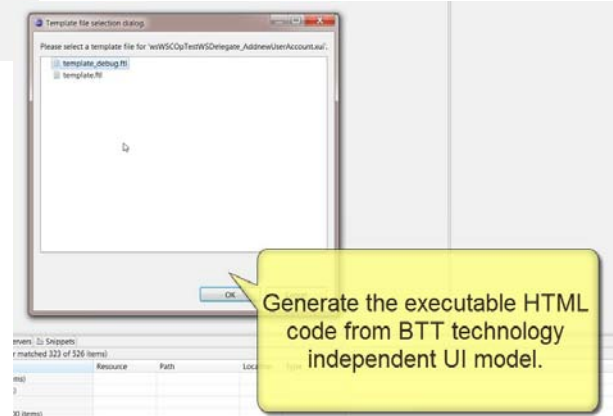
业务获益 #4: MBTT 提供了一种零代码部署环境，有助于组织将任务标准化并“独立”构建任务，这样就可以适当的方式向适当的角色分配任务，并完成任务。MBTT 使得“构建”任务更加经济高效、更快完成、更易管理、更少风险以及更可扩展。



业务获益 #5: MBTT 提供了构建完整业务功能所需的深入功能，有助于组织避免在实施业务功能时的技术死点和不当妥协。

应对不充分的渠道应用寿命

模型驱动的渠道应用开发（比如 MBTT 提供的开发模型）的一项重要优势在于组织可拥有与技术无关的系统规范。组织的技术人员可访问新技术，当新技术提供足够业务获益和成熟技术时，技术人员就可以使用这种模型，自动产生新技术的用户界面。IBM 客户利用 MBTT，已将渠道功能的寿命延长十年左右。向新技术迁移的自动化程度高达 95%。



业务获益 #6: 由于 MBTT 开发模型在本质上产生与技术无关的业务功能规范, 因此**MBTT 可帮助组织延长资产寿命, 增加渠道业务功能详细设计的投资回报率。**

结束语

IBM WebSphere MBTT 产品使客户更好的获得渠道上的业务收益。MBTT 拥有大量用户、在不同的渠道, 服务于多个业务部门。经证明, MBTT 是一种有效的项目加速器, 它给用户带来引人注目且历经证明的收益。

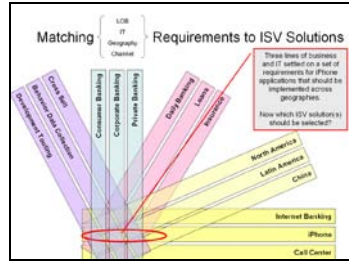
参考文献

1. IDC Financial Insights, 世界银行花费指南
2. TowerGroup, 按实施类型划分的全球在线银行花费
3. TowerGroup, 客户在线银行功能: 过去、现在和未来 (2009)
4. Celent, 企业移动银行: 变革的时代 (2007 年 11 月)

MBTT 业务价值一览

MBTT 通过解决经常推迟或限制项目收益的难题，而加速和扩大这些收益。

难题：需求失配



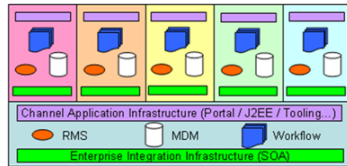
MBTT 的价值

业务获益 #1: MBTT 通过降低构建项目的成本、时间、风险和技能需求，而支持组织执行“构建”法。MBTT 使组织更容易避免购置无法满足需求的 COTS 软件包。

难题：平台冲突

All Best Fit

The packaged solution that best fits the requirements for each channel is selected.



MBTT 的价值

业务获益 #2: MBTT 通过降低构建项目的成本、时间、风险和技能需求，而支持组织执行“构建”法。MBTT 支持组织避免购置许多包含冲突平台的不同 COTS 软件包。

业务获益 #3: MBTT 提供了一种结构化部署方法，支持组织构建一致系统，避免本地平台冲突。

难题：不当的开发模型

Effects of Cardinality on Development Priorities

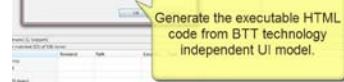
Criteria	Importance		
Developer Flexibility	technical quality		cost & variation
Developer Skills	technical quality		cost & variation
Tool Usability & Productivity	functional design creativity		
Cardinality →	Build 1	Build 10	Build 100-1000
	Customize BTT & Build/Ext architecture		Use BTT to develop functions
Best Tool →	Java	Java Framework BTT / Open source / etc	Zero Code Tooling BTT

MBTT 的价值

业务获益 #4: MBTT 提供了一种零代码部署环境，有助于组织将任务标准化并独立“构建”任务，这样就可以适当的方式向适当的角色分配任务，并完成任务。MBTT 使得“构建”任务更加经济高效、更快完成、更易管理、更少风险以及更可扩展。

业务获益 #5: MBTT 提供了构建完整业务功能所需的深入功能，有助于组织避免在实施业务功能时的技术死点和不当妥协。

难题：不充分的渠道应用寿命



业务获益 #6: 由于 MBTT 开发模型在本质上产生与技术无关的业务功能规范，MBTT 帮助组织延长资产寿命，增加渠道业务功能详细设计的投资回报率。