

# 新一代流程银行白皮书

IBM BPM为新一代流程银行提供强大动力引擎





## 前言

随着我国金融体制改革的逐步深化，以及居民对金融产品的需求越来越旺盛，国内金融行业进入了一个快速发展期。同时随着国家政策法规的不断完善，外资银行也在不断的渗透到中国市场，为金融行业的发展带了诸多的挑战。中国金融业正处在一个机遇和风险并存的快速成长环境。

目前我国有包括国有股份制银行，股份制商业银行，城市商业银行以及农村商业银行在内的银行实体两百多家，资产金额从几十亿到上万亿良莠不齐。其中尤以股份制商业银行和城市商业银行的发展最为迅速。股份制商业银行一方面面临国有大银行资本的挤压，同时面临外资银行的竞争，迫切需要提升整体的运营效率，实现客户服务差异化，以获得更大的发展空间。而数量多达上百家的城市银行由于受地域和规模的限制，以及旧体制下从业人员服务水准的影响，随时都可能成为并购收编的对象，因此需要更灵活和更快速的市场响应能力，跑起来，走出去，在激烈的竞争中赢得生存的空间。

面向市场、以客户为中心的“流程银行”解决方案，正成为我国金融企业，尤其是股份制商业银行及城市银行进行战略转型的有效途径。

### IBM推出以客户为中心的新一代银行现代化方案： 将客服人员回归，其它交给后台业务中心





## IBM新一代流程银行的建设思路

### 新一代流程银行的概念

流程银行通过优化和重组现有的业务流程、组织流程以及管理流程，形成以客户为中心、以流程为核心的创新性的银行运营模式。通过流程银行的建设，将核心业务以及管控进行集中和统一，以降低企业在高速扩张中所带来的风险，提高运营效率。

IBM新一代流程银行解决方案在现有流程银行方案基础上，利用动态的业务流程和业务规则，进一步实现了业务敏捷的目标，根据战略需要和市场变化随时进行业务调整，帮助企业打造新一代的、敏捷的流程银行。



IBM新一代流程银行业务模型

### 传统银行业面临的挑战

传统银行业务往往存在如下问题：

- 网点建设成本高，无法适应业务快速发展的需要。
- 从业人员培训成本和使用成本越来越高。
- 柜面人员需要面对太多的系统，效率低下，系统间缺乏整合。
- 不一致的客户体验。
- 缺乏客户洞察，交叉销售和追加销售能力差，产品打包和定价缺乏灵活性。
- 内部流程仅用于内控，缺乏对效率和质量的控制。



传统银行业务模式面临的挑战

## 新一代流程银行的建设思路

针对银行在快速扩张中遇到的各种问题和挑战，新一代流程银行解决方案提供了很好的建设思路。

### 1. 如何降低运营成本，提高运营效率

新一代流程银行方案采用业务集中、前台后台分离



以客户为中心的网点模型

的思路，利用IBM BPM打造统一的作业任务中心。柜面业务由后台统一录入，并进行凭证要素、集中授权、异常监控等专业化处理；柜员只需审核单证的真实性和完整性，选择业务类型，扫描单证、录入关键要素，大大的简化了操作手续。后台集中处理全行所有网点业务，提高了单笔业务处理效率，可以减少分散于各网点的后台人员和富余的临柜人员，节省开支。

### 2. 如何控制风险

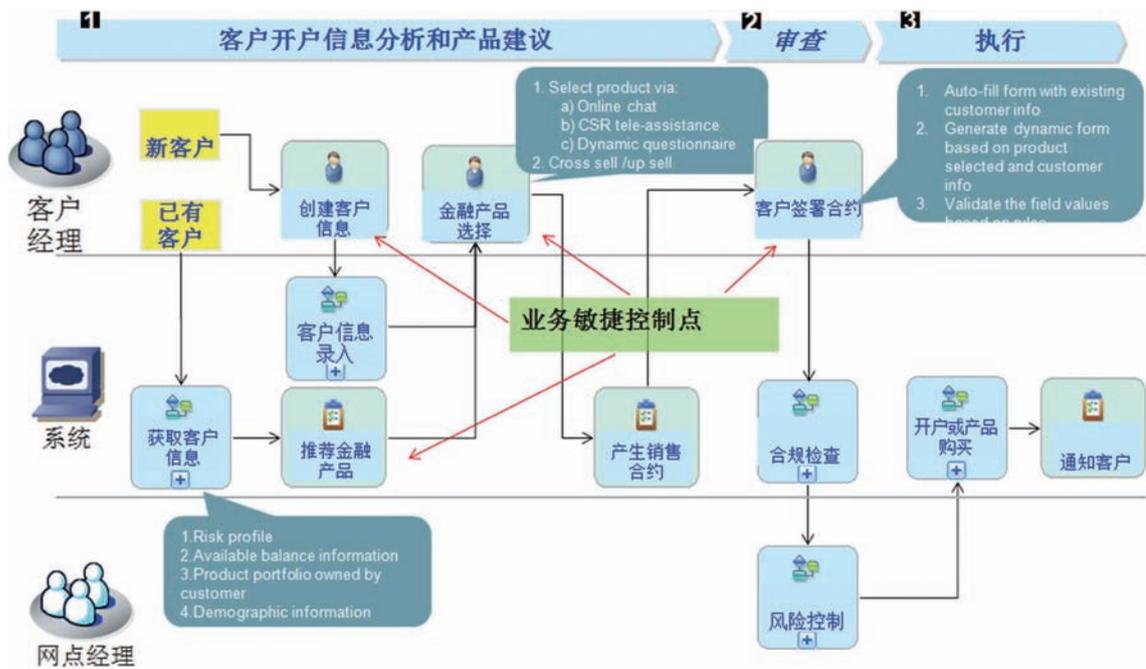
新一代流程银行方案基于标准化的流程平台(IBM BPM)，让业务规范化和透明化。通过流程化、前后台分离、集中授权处理业务，增强了系统对前台柜员的内控制约，减少操作差错，减少柜面业务风险点，提高操作风险管控的有效性。



### 3. 如何快速调整业务

银行业务是否能够快速的调整和改变以快速适应法规和市场的需要，也是各银行在考虑流程银行建设时的

重要考量指标。新一代流程银行方案利用IBM敏捷的业务流程和业务规则的开发能力，所画即所得的调整银行业务，并快速部署和发布，实现业务敏捷。



### 4. 如何实现客户洞察

IBM的新一代流程银行方案可以根据客户的个人习惯动态的销售产品，并为客户定制个性化的产品套餐，建立基于客户理财习惯的营销模型，将前台人员真正回归到以客户为中心，而将其他作业交给后台的业务中心处理。



## IBM BPM为新一代流程银行提供强大动力引擎

IBM BPM是标准的、开放的、跨业务的、敏捷的、具有强大业务集成能力的流程平台，是新一代流程银行建设的核心保障和动力引擎。在SOA架构下，

IBM BPM贯穿和连通了银行的业务视图和IT视图，为流程银行打造强大的业务整合平台。



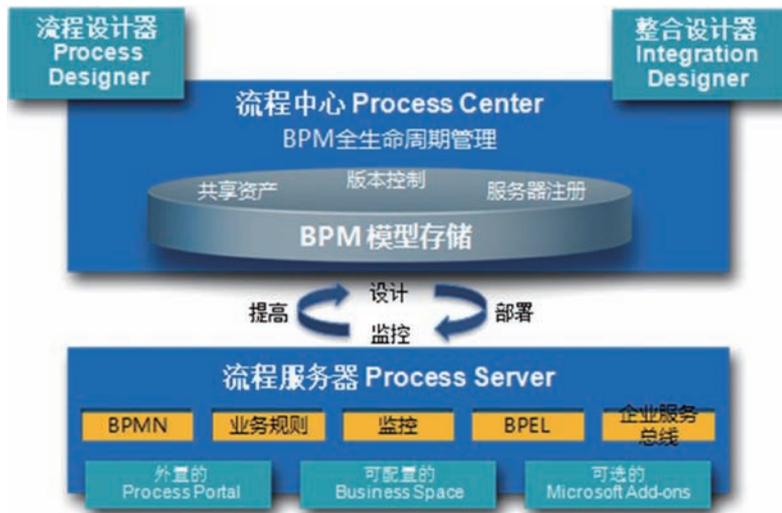
## 企业级流程平台

IBM BPM一直致力于为用户提供企业级的业务流程管理平台:

- 平台普遍性: IBM BPM支持跨部门不同规模和不同类型的业务流程, 让企业一次投资长期受益。
- 平台扩展性: 基于WAS ND技术, IBM BPM可根据业务量的需要横向扩展, 以支持更多的业务流程实例和更多的并发用户量。
- 平台开放性: IBM BPM采用BPMN等业界广泛采纳的标准, 支持各种主流的操作系统和数据库,

最大限度保护用户已有投资。

- 高性能: 支持上万并发用户, 响应时间都维持在1秒以内, 广泛应用在金融、保险、电信等各行各业的核心业务中。
- 高可用性: 架构在成熟、稳定、高可用的WebSphere应用服务器至上, 在众多用户使用中经受了长期的考验。
- 强大的集成能力: 提供完善的集成能力用于对已有系统的集成, 实现流程穿越。



## 业务敏捷

快速敏捷是IBM BPM最大的特点之一, 利用IBM BPM构建业务流程项目时实施周期快, 灵活性高。在一些IBM BPM项目中, 从流程开发到流程部署上线仅用两个星期时间, 大大加快了价值实现周期。

- 业务驱动: 采用BPMN2.0标准, 方便业务人员深入参与流程的设计和调整。创新的共享模型保证业务及IT人员在相同的模型下, 协作完成流程开发。





- 上手快：80%以上的流程设计开发可通过拖拽或配置的方式实现，包括流程、表单、数据、规则、人员委派等等。开发人员仅需要2个星期左右的时间就可上手。
- 上线快：创新的快照版本控制功能，可以快速的发布或恢复流程应用版本。
- 开发快：创新的共享模型和流程中心，可以让业务人员和开发人员用协作开发的方式完成流程项目的开发。
- 调整快：独一无二的Playback功能，让项目人员可以在任意时间对流程项目进行验证和调整，并快速达成共识，极大的加速了项目实施周期。

在2012年11月11日“光棍节”，各大网商的单日交易量都创历史新高后，银行也开始寻求应对突发大规模交易的解决方案。针对这种需求，IBM BPM提供了标准化的，快速的部署BPM Pattern的能力，以灵活的应对业务负载的变化。同时IBM BPM提供了丰富的接口，帮助打造动态的基于云的流程银行解决方案，根据系统负载情况和性能预期，快速的、动态的调整系统的资源配置以应对各种突发事件，而不需要事先预置大量的专用硬件资源。

## 深入的业务洞察

业务流程管理的最终目的是要不断优化和提高业务流程的效率，实现运营卓越和业务洞察力。利用SLA保存在“性能数据仓库”中的数据，用户可以使用IBM BPM内置提供的报表工具或使用第三方报表工具创建自定义报表，包括记分板、自定义报表、以及通过第三方创建的报表等，为企业的决策者提供各种层面的业务洞察。不仅如此，IBM BPM还提供了各种分析和模拟视图，方便业务分析人员识别流程瓶颈，持续的优化业务流程，实现运营卓越。



## 联系我们

新一代流程银行专家组:

许维新、刘京、王雪、邢焱、李海东、徐强

流程银行白皮书下载地址:

<http://www.webspherechina.net/club/thread-86161-1-1.html>

IBM流程银行展示中心地址:

北京海淀上地软件园IBM创新中心

如需了解更多该解决方案，敬请联络:

姚亚非

电子邮件: [yaoyafei@cn.ibm.com](mailto:yaoyafei@cn.ibm.com)

手机: 13701071756

