



西安银行借助 IBM 社交商务解决方案 赢取转型先机

对外：面对互联网金融挑战 新一代管理支撑系统应运而生

身处移动互联网时代，互联网与金融业的融合势不可挡。西安银行作为中国西北地区中心城市的城市商业银行，经过 2009 年底完成的战略引资和财务重组工作，2010 年 9 月正式由原西安市商业银行更名而来。在互联网金融和社交网络倒逼银行转型之际，西安银行也已迈出了拥抱互联网、拥抱社交的第一步，并强调“以客户为中心”的服务和转型理念。

目前，西安银行控股 2 家村镇银行，下辖榆林分行、宝鸡分行、总行营业部、10 家区域支行、11 家直属支行，共 117 个营业网点，59 家自助银行，现有员工 2300 余人。随着移动互联网、社交网络的迅速发展，西安银行管理层意识到，从总行、支行领导到广大员工当前均存在非常强烈的对管理信息系统移动化和社交化的需求。只有将现有的管理平台与当前流行的互联网和社交技术结合，才能提高管理和工作效率，同时做到快速响应客户的要求，为客户提供优质的服务，真正做到以客户为中心。

对内：打造社交化、移动化的团队协作迫在眉睫

业务系统和管理系统就像人的两条腿，双腿并行才能走得稳健。西安银行和很多城市商业银



行一样,经过多年的信息化建设,形成了以银行主业务系统为核心,辅以信贷管理系统、综合前置系统、客服系统、网上银行、电话银行、综合报表、卡业务、电子邮件等多个业务系统。然而,随着银行业务系统的不断完善,西安银行现有的管理信息系统已无法适应全新的工作模式,特别是其管理系统不能满足西安银行管理团队通过 IT 技术高效运营和管理的需求。

当前,利用社交化的方式进行沟通协作已经为人们所接受并熟悉。而社交化并不仅局限于消费级领域,在企业中,社交化的需求和趋势同样明显。西安银行的员工便迫切希望通过社交化的方式进行内部沟通与协作,同时对客户进行沟通与服务。内部管理需求的变化,急需西安银行的管理信息系统向社交化转型。

“我们的员工迫切希望利用先进的互联网技术,拥有如视频呼叫、即时交谈、在线客服,移动化邮件、移动化即时消息等社交化、移动化的能力,提高和加强IT系统的客户体验,就像使用互联网应用一样使用新一代的管理支撑系统。”西安银行科技部总经理胡博先生表示。

融入协作力 为转型积蓄力量

面对西安银行信息化建设的时代需求与企业的管理难题,西安银行依托 IBM 社交商务解决方案搭建起来的新一代管理支撑系统,以社交手段加速运营流程并提升管理效能。

在新一代管理支撑系统的建设中, IBM WebSphere Portal、Sametime 和 Domino,表现出了极强的优势。举例来讲, IBM WebSphere Portal 凭借成熟的技术和强大的稳定性,为西安银行提供了业界领先的集成工作环境。Portal 系统中集成了行内 20 余个管理系统,通过统一接入、自主配置,使用起来得以更加简便。此外, Portal 首页中集成了 12 个信息模块,2013 年 9 月上线以来达到近 23 万次的点击。再如,通过使用 Sametime 视频会议,西安银行简单轻松地实现了跨部门、总行和分支机构之间的实时沟通、交流,极大地降低了会议、培训的各类成本。

通过新一代管理支撑系统的建设,西安银行对内将与管理相关的各种审批、公文、数据、邮件统一整合并以个性化的方式推送给相关业务人员,避免了业务人员在多个 IT 系统中寻找要处理的各种工作,从而大大提高了工作效率;对外则不需任何额外的费用就可以将管理系统的边界扩展到了移动设备端,使总行和各分支机构的管理者和员工能够在任何时间任何地点处理各种审批、公文、邮件,实时协作。胡博先生表示:“自从 2013 年 9 月份办公系统投入使用以来,我们已基本实现了全行无纸化办公,截至目前已发出行级公文近 600 个,分发 180 余万次,有效提升了办公管理水平。”

不仅如此,通过社交化的新一代管理支撑系统建设,西安银行为其手机银行、B2C 门户、社区银行、虚拟银行的建设提供了技术和数据支持,并积累了宝贵的经验。可以说,通过新一代管理支撑系统,西安银行迈出了社交化的重要一步,也为向互联网金融转型积蓄了力量。

西安银行科技部总经理胡博先生表示:“IBM 在社交商务领域前瞻性的理念与我行未来发展规划不谋而合,新一代管理支撑系统不仅满足了现阶段我们的企业级社交需求,也在社区银行等新的发展趋势下,强大的社交化能力将有助于创建高效、快捷、便利的金融服务体系,利用传统银行的优势积极应对互联网金融的挑战,实现‘以客户为中心’的全面转型。”

本案例中使用的 IBM 产品

IBM WebSphere Portal
IBM Domino
IBM Sametime