

# IBM MDM SOLUTION IN FINANCIAL SERVICE INDUSTRY

## IBM金融行业主数据管理解决方案



### 行业需求概述

在金融产品创新上，还体现在内部的经营管理上，其基础和实质则是如何做到“以客户为中心”，更好地为客户服务，在合适的时机为客户提供适合的产品和服务。然而，目前金融业普遍存在，客户信息分散在各个应用系统，数据不完整、不一致，管理不便的问题。阻碍了金融企业对客户的全方位认知，为客户提供定制的服务和有针对性的营销活动。正是在这样的背景下，主数据管理系统(Master Data Management System)应运而生。这里的主数据是指企业内能够跨业务重复使用、并且需要共享的高价值数据。金融行业的主数据主要是：客户、产品和机构等。

### 解决方案概述

基于SOA(面向服务的架构)开放标准的主数据管理以及可扩展的功能框架，以实现灵活的客户定制化主数据管理方案：能为所有业务部门提供及时、准确并根据查看者特殊需求定制的主数据视图。向所有系统和渠道提供最新、准确和完整的客户数据，管理完整的360度客户视图，完整的事务处理和业务逻辑功能，支持新的以客户为中心的战略。

MDM Server服务框架功能组件包括：

- Knowledge(知识层)——通过复杂的、关联的层次结构查看主数据，并对主数据进行审计跟踪；
- Action(交互层)——执行业务服务(比如添加客户或修改位置)，包括800多个已经开发好并可以随时调用的服务；
- Integrity(完整层)——为数据质量管理组件，进行数据检查从而保证数据的一致性、准确性，并避免冗余；
- Intelligence(智能层)——操作和修改业务规则，保证主数据管理井然有序；
- Interface(接口层)——给用户实时操作(XML, web services, WMB)的接口，同时也支持批处理接口。

### 解决方案价值主张

- 企业级、基于SOA的统一客户管理，提供360°的客户全景视图，有效支持核心银行系统和市场营销活动；
- 统一的客户信息平台实现多种形式的数据整合，能够在任何时

间和任何地方提供企业所需要的客户信息，从而提高运营效率及客户服务水平；

- 为各个渠道提供准确的客户信息，提升了客户满意度和忠诚度；
- 单一客户主数据管理系统减少了管理和维护客户数据的成本；
- 满足安全性和法律、法规遵从要求。

### IBM软件产品

- IBM InfoSphere Master Data Management

### 典型业务场景

- 客户到某异地柜台开户，银行应该马上判断出该客户的概况、最新的存款余额，电话和地址的最新变更结果等；
- 银行想推荐某理财产品给某客户，需要知道该客户相应的爱好取向，是否有其它部门在最近与该客户联系过；
- 支持重要客户在所有银行接触渠道的一致性服务和更好理解客户在银行的接触历史；
- 利用后台营销活动或分析挖掘结果完成客户接触营销，提升销售命中率；
- 唯一的客户识别和360度客户视图，以及全面客户关系可以有效优化客户信用审核流程；
- 客户识别和全面客户关系支持统一签约管理。



# IBM MDM SOLUTION IN FINANCIAL SERVICE INDUSTRY

## IBM金融行业主数据管理解决方案



### 成功案例

某保险公司企业级客户信息系统

#### 背景:

- 多份客户数据的维护成本很高;
- 客户数据在不同的系统重复, 影响了客户服务质量的提高;
- 各个系统采用不同中间件, 通过不同方式访问特定的客户数据。

#### 受益:

- 基于SOA的统一客户管理, 为企业提供统一的360° 客户全景视图;
- 采用一个独立客户主数据管理系统来减少管理和维护多份不一致客户数据的成本;
- 利用统一客户信息平台进行客户信息服务以及与统一客户管理平台进行多种形式的数据整合。

### 方案优势

- 功能全面——IBM为您在各个领域的主数据之旅提供了最广泛的功能、用例和实施风格。IBM提供了其竞争对手缺少的协同创作(Collaborative Authoring)的功能;
- 久经考验——IBM是银行、保险、医疗卫生和政府领域的主数据管理领导者, 拥有600多个客户, 以及长达10年多的MDM客户关系, 能够帮助您降低风险;
- 快速实现价值——IBM为各种主数据管理的架构实施风格提供了快速、低成本的部署。

© 版权所有IBM Corporation 2013

IBM、IBM徽标、ibm.com是国际商业机器公司在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。如果上述和其他IBM商标在本文档中初次出现时带有商标符号(®或™), 则表示在此信息发布时, 这些商标是IBM拥有的、在美国的注册商标或普通法商标。此类商标在其他国家/地区也可能是注册商标或普通法规定的商标。可在网络上获取IBM商标的最新列表, 请查看[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)的“Copyright and trademark information”部分。未经IBM公司书面许可, 不得以任何方式复制或传播本文档的任何部分。

到发布之日止, 产品数据都进行了准确性审核。产品数据可能随时更改, 恕不通知。关于IBM未来方向或打算的声明仅代表IBM的发展目标, 如有变更, 恕不另行通知。IBM“按原样”提供本出版物, 不进行任何明示或暗示的保证, 包括推销期间或出于某种目的而做出的任何暗示的保证。一些法律法规不允许在不预先通知的情况下在某些交易中表达或暗示质量免责声明。

本文档针对IBM和非IBM产品及服务的性能数据是在特定的操作和环境条件下得出的。由任何该产品或服务的执行方获得的实际成果取决于大量特定于该方操作环境的因素并可能有很大差异。IBM不保证此类产品或服务的任何实现能够获得或包含此类成果。本文档中包含的有关第三方的任何材料基于从该方获得的信息, 并没有独立验证信息的精确性。本文档不等于来自IBM对任何第三方产品或服务的明示或暗示的建议或认可。

客户应自行保证遵守法律法规要求, 获取有能力的法律顾问关于确定和解释任何可能影响客户的业务的相关法律和法规要求, 以及读者为遵守法律可能必须采取的任何措施的建议是客户自己的责任。IBM不提供法律建议, 也不表示或保证其服务或产品将确保客户遵从任何法律或规定。

