

通过更好的银行运营流程提高效率

概述

传统上，银行与客户之间的关系取决于客户完成交易所在的前台体验。但是，前台体验其实只占整个流程的一小部分。大多数服务都是在后端进行的，通常要涉及许多手动接触点，而且这些接触点很少暴露在客户面前。

通过简化来降低成本并提高大批量交易的速度是优化后台渠道的重点所在。这一点可以通过流程和决策自动化来实现，其中流程和决策自动化可能包括嵌入式分析和人工智能（AI）决策，旨在帮助客户达到预期的结果。

决策者应探索通过使用并公开内部或私有 API 来实现敏捷系统集成，从而使后端流程彼此之间以及与前端各种服务相连接，从而提高运营效率。这一目标即便在不更换传统基础架构的情况下也能实现。

客户想要的是什么？

银行客户想要的是便利性和 24x7 全天候服务支持，无法忍受长时间的服务。导致运营服务延迟的例子包括纸质表单、人工审查流程、扫描和授权，以及将更改手动录入银行数据库，更不用说背景核查、过时的政策延迟及手动合规流程。

银行面临的挑战是什么？

银行所面临的挑战各不相同。每家银行在技术遗产、业务历史、地理位置和法规要求等方面都有着自己的特殊性，造成了一系列独有的障碍。重新设计应用和流程可能会带来风险且成本很高。因此，在如何确定当务之急以逐步实现现代化方面遇到了挑战。

需要评估的常见领域包括：

手动审批机制和流程

尽管许多银行已经向自动化迈出了一大步，但大多数仍然在决策制定流程（手动，需要人工审查或批准才能向前推进）中苦苦挣扎，同时还要确保遵守政策或符合历史规程。这些接触点在信贷调整和贷款审批过程中很常见。在很多情况下，这些服务不属于自助服务渠道的组成部分，原因就在于银行不确定所涉及的风险，因此需要手写签名批准类似的流程。

扩展现有基础架构

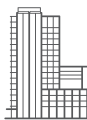
银行基础架构最初是为适应分支机构模式而构建的，后来是针对呼叫中心进行了更新，继而又针对数字化和移动渠道进行了更新。在渠道建立之后，银行内部的架构师才尝试将这些渠道之间的连接合理化。如今，这个问题让试图改善系统连接的网络架构师困扰不已。各个业务功能之间常常彼此隔离，并且可能需要复杂的解决方案才能彼此通信。

电子数据采集

一些涉及分支机构专用纸质表单的流程（例如地址更改）并没有对应的数字化流程来采集客户数据并将其分发到相关的数据存储中。客户数据是银行最有价值的资产之一。为了最大程度确保高价值服务的增长和发展，决策者需要获取尽可能多的数字化客户数据。

流程整合成本

单个流程整合的成本在 50 万美元到 100 万美元之间，平均需要 12 到 24 个月才能完成。有些情况下可能存在第三方解决方案。但在其他情况下，由于要进行后续的定制操作，因此必须从头开始创建处理系统连接。在如此长的时间内集中调度资源可能会削弱与创新有关的战略性工作，并影响银行在市场上的竞争地位。



关于红帽

红帽是世界领先的企业开源软件解决方案供应商，依托强大的社区支持，为客户提供稳定可靠而且高性能的 Linux、混合云、容器和 Kubernetes 技术。红帽帮助客户集成现有和新的 IT 应用，开发云原生应用，在业界领先的操作系统上开展标准化作业，并实现复杂环境的自动化、安全防护和管理。凭借一流的支持、培训和咨询服务，红帽成为《财富》500 强公司备受信赖的顾问。作为众多云提供商、系统集成商、应用供应商、客户和开源社区的战略合作伙伴，红帽致力于帮助企业做好准备，拥抱数字化未来。

销售及技术支持

800 810 2100
400 890 2100

红帽北京办公地址

北京市朝阳区东大桥路 9 号
侨福芳草地大厦 A 座 8 层
邮编: 100020
8610 6533 9300

运营效率指南

简化业务流程

单个客户记录有时会有四项或五项与财务相关的事务。基于 API 的系统可以更好地处理与单个客户记录关联的多个活动。对于大批量、低风险的事务，将作为自动 API 服务进行优先处理。之后，可以根据客户细分和交易风险来设置整合优先级，从而通过流程自动化来消除人工接触点。

当然，还可以使用微服务来提供个别功能，以推动实施新服务并且更新现有服务。在这方面，容器化也会有所帮助，因为它可以为决策环境提供可移植性。

通过标准化进行连接

往往是在分支机构、呼叫中心和数字渠道建立之后，银行内部的架构师才尝试将它们之间的连接合理化。标准化对于后台处理至关重要，它为统一的系统蓝图奠定了基础。系统蓝图将收集更详细、更一致的客户数据，这些数据可以在不同的交易中更轻松地整合。

考虑到银行不可能为了进行重建而关闭业务，因此全面采用一致的标准有助于更轻松地修改流程，同时还能保持和维护既有客户的支持水平。API 实施和共享目录重用有助于强制遵守相关标准并加快交付速度。

为什么选择红帽？

红帽® 技术解决方案建立在敏捷集成原则之上，支持传统系统的集成以及向云原生数字应用的扩展。红帽运营效率解决方案使银行能够隔离事务处理，以实现快速、自动化的系统实施。通过支持技术固有的开放标准，不仅可以降低成本和复杂度，还可以简化集成流程，从而拓展现有的投资。



红帽官方微博



红帽官方微信