新光銀行擴增商業智慧多元化應用 微軟產品以速度、穩定與整合，協助克服產業經營挑戰

歷經三年多來的持續建置與強化，新光銀行的商業智慧應用已經開始發揮價值，展現優勢。

新光銀行資訊長 張長和
新光銀行的商業智慧系統已經到位，接下來的重點是在業務面的應用，並建立起資料採擴（Data Mining）的Know-how，除了以降低營運成本為主，更要達到趨勢分析的能力。

金融業對商業智慧的需求一向很高，尤其在金控時代來臨之後，各個集團幾乎都擁有投信、壽險、銀行等多元化資源，如何妥善運用公司資源來進行跨售或整合行銷，就成為共同的目標。

隸屬於新光金控的新光銀行，早在二〇〇四年就展開資料倉儲的建置，藉由完整強大的分析支援平台，為業務及決策單位提供易於操作、快速簡便的分析系統，強化管理、經營和風險評估的戰略平台。

台灣新光商業銀行張長和資訊長表示：「經過持續的投資與建置，新光銀行的商業智慧系統已經到位，接下來的重點就是業務面的應用，建立資料採擴（Data Mining）的Know-how，除了降低營運成本為主，更要達到趨勢分析的能力。」

以創新展現優質競爭力

二〇〇七年五月，新光金控領先同業率先成立「Mega Center」，以分行形式專門提供財富理財服務，行內人員由銀行的理專與壽險的理顧共同組成，靈活運用及發揮金控資源來進行跨售，以提供更好的服務及產品給客戶。

Mega Center的成功，需要多重條件的支持，商業智慧系統正是其中之一，不僅為業務單位提供所需的目標客戶群，更可結合新產品及新資訊，開發出更多商機，連帶提升手續費收入。

張長和資訊長說明，銀行的目標就是讓客戶現在及未來都能賺錢，透過資料分析，包括個人嗜好、信用卡消費記錄，找出客戶的喜好與行為，並將其連接至未來可能購買的產品，對客戶提供衍生產品的建議，就是最佳的應用模式之一，也能加強客戶的黏著度與忠誠度。

舉例來說，向愛好運動的客戶建議博彩基金，或是向喜歡品酒的客戶介紹紅酒基金，客戶運用本身的知識來選擇理財產品，就能更為精確地掌握產品的後勢走向。

落實客戶導向的差異化行銷

除了支援創新能量，新光銀行的商業智慧系統也確實地發揮了節省成本的目的。以信用卡保險促銷活動為例，過去發出一千封信只回收二封，但以商業智慧進行分析，篩選客戶條件之後，發出一千封信可回收十六至十七封，不僅提升了回收率，還代表了行銷成本的降低與成交率的提高。

由於台灣市場規模有限，金融業的經營仍以產品買賣及需求為主，提供「一對多」的服務，也就是對所有客戶都提供相同的產品內容，並未落實客戶導向的作法。但若透過商業智慧，就能協助分析各個區域的不同需求，找出值得重點經營的業務內容。

張長和資訊長強調：「讓客戶得到想要的商品，正是提升獲利，降低成本的關鍵。」

因此，新光銀行在商業智慧系統的加強方向，就是能直接從中取得不同產品及客戶名單，儘量降低人力介入執行的比例，同時也要讓取得的名單達到重複使用及加值應用的成效，以從中發掘出新的結果。

在業務導向的現況之下，業務需求必然會領先IT發展，因此，讓業務單位來主導，IT負責提供協助，將是最佳的分工組合。因此，只要清楚定義資料條件，商業智慧反而有助於縮短IT與使用者之間的落差，讓IT專注在技術面，提供適合的工具，使用單位則專注在業務邏輯面，擁有自行運作工具的能力。

運用整合資料實現績效管理

張長和資訊長表示：「微軟產品在速度面與穩定性的表現愈來愈好，讓我們不需要多花錢就能做到相同的事，在目前辛苦經營的金融業整體大環境裡，特別能顯現價值。另一方面，微軟產品的相互整合性，讓同仁可發揮既有技能，更快上手，學習門檻相對降低，也是效益之一。」

Microsoft SQL Server 2005具備完整的商業智慧功能，涵蓋資料轉換ETL工具、資料倉儲設計、多維度分析、固定式報表與資料採礦，再加上64位元技術的高效能表現，為新光銀行建立了可靠而穩定的基礎平台。

也正由於商業智慧系統的建置，提升了資料的整合度，更多的進階需求隨之衍生。目前，IT單位被委以完成三大分析需求的重任，這三大需求涵蓋績效、利潤中心與儀表板，經過IT單位的深入分析，決定將這三大需求整合為一，透過儀表板來做全方位展示。

新光銀行以Microsoft Office PerformancePoint Server 2007做為主要的建置工具，以內含的整合設計介面，製作分析指標並整合於企業內部網站，簡化使用者的操作。因此，讓董事長、總經理與分行經理等決策高層，可在第一時間運用數位儀表板來監控預先訂定的策略目標，以及各個權責單位的執行現況。

而為支援商業智慧整體系統的穩定運作，新光銀行採用配備4-Way Intel Xeon 64位元雙核心處理器的高階伺服器，以其效能與可靠度，支援商業智慧應用頻繁的分析與運算需求。

張長和資訊長指出：「商業智慧必須持續進行最佳化，才能淬煉出最好的應用成果，因此，我們一方面針對持續增加的資料再做強化，另一方面則是加強與使用單位的互動，協助找出更好的應用之道，終極目標則是提供讓客戶更為滿意的服務與產品。」

臺灣新光商業銀行

解決方案：商業智慧暨績效管理

使用的軟體及服務：Microsoft SQL Server 2005、Microsoft Office PerformancePoint Server 2007