

---

## IT 推动金融业的变革

今天我很高兴能够和大家分享一下 IT 推动金融业的变革这个话题，这里我们可以用亚太区的视野去看一下我们所处的大的格局和局势。

### 后金融危机时代的“三新”

最近两年，全球的经济形势简单来说有三个主要的特点：第一个就是金融杠杆率降低，在经济危机之前，金融杠杆或者广泛的说金融业是引领社会经济前进的最强劲动力。第二就是消费市场的转移，美国不再是世界消费的发动机，世界的经济逐渐从西方转到东方，逐渐从成熟的市场转向新兴的市场，特别是在新兴市场，城市化的进程带来了大规模的基础设施建设。这是一个趋势。第三就是随着生产率的提高，先进技术的采用，带来了经济转型的升级。

在这样的经济背景下，很多新兴技术是从发展中国家开始使用的，然后逐渐的向发达国家渗透。比如云计算的技术、物联网的技术、战略新兴产业等，这些技术实际上中国的发展比美国还要超前，换句话说，美国或者其他西方国家实际上在跟着新兴市场的技术不断的往前走。

在这样一个情况下，我们又碰到一个非常有意思的一个现象就是说大家都觉得很累，发达国家感觉很累，因为经济上不去，发展中国家也很累，因为没有资源。这个时候世界就进入一种全新的模式，这种新的模式可能跟以往任何一种模式都不一样。未来新兴市场会是一个什么样的模式，大家都不知道。这个时候就我们突然发现自己从原来的跟随者，变成了某种意义上的领先者，当你作为领先者的时候，就会产生一种领先者的焦虑。

IDC 那去年抽选了全球最大的资产超过一千亿美元的公司，美国大概占到 30%，中国大概有 5-6 家。而且以实体经济为主的公司和虚拟经济为主的公司，它所占的比例正好是 50%对 50%。那我们是不是可以做几个假设：

一是下一代经济是信息服务为基础的服务经济，换一句话说不论什么样的产业，下一代经济很可能是实体经济围绕虚拟经济去运转，而不是我们现在所面临的这样虚拟经济是实体经济的附属品。

二是既然所有的产业都是以信息技术为基础的产业，那这个产业就是你喜欢也好，不喜欢也好，都会带上 IT 产业的基因，换句话说叫信息技术的基因。

在这样的大背景下，金融业也将面临着挑战，以迎接这个趋势，第一个是解决信息化的趋势，按照信息的流程来去重新地配置产业流程。第二点是整合运用的能力，企业的核心竞争力不是技术、不是资源、而是能够在企业平台上，把所有的资源，把全球的资源，主要是信息的资源，整合起来。

### 亚太区金融业 2011 年的十大战略举措

根据最新调研的结果，IDC 发布了未来几年特别是 2011 年金融业的十大热点和战略举措，请大家参考一下：

- 1 客户数据管理
- 2 渠道
- 3 风险管理和合规
- 4 IT 交付的创新
- 5 核心银行业务
- 6 IT 管理
- 7 IT 安全和欺诈管理
- 8 交易和现金管理
- 9 银行 2.0 和支付创新
- 10 以客户为中心的业务流程重组

---

## 对金融行业的借鉴意义

第一个就是以客户为中心，客户中心性是 2011 年的一个主题，在我们的战略举措中至少支撑一下几点：

**客户管理：**在许多机构竞相以客户为中心的情况下，金融机构应当有计划的设计自己的客户中心形象，从群体中脱颖而出。客户数据管理的终极目标是对每个客户建立整合的、企业级的视图，这些内容虽然可以通过 IT 的商业智能技术、客户分类技术、客户管理技术实现，但更多的是思维方式的变化，管理方式的变化，甚至可以说是管理哲学的变化，这样一些变化就使得我们必须用一个新的视角去看待我们的客户。

**渠道建设和客户体验：**银行的高管应当了解那些可能会改变金融体验的新的社会和技术现象，从而判断它们对实际的金融企业运营有何影响，目前亚太区的银行建设过程中很多时候不是在扩充渠道，而是在收缩渠道，因为在过去的结构变了之后，流程也随之改变，很多渠道也就失去了存在的意义。比如随着网络银行的推出，银行的交付手段产生了变化，之前很多交付的渠道就可以缩小规模，随着互联网技术、云计算的技术的发展，以及消费者交付技术和习惯的产生，网络的渠道将会越来越重要。比如说在澳大利亚，一个客户要买保险，他从查阅功能，找到保险的种类，到跟保险的客户经理去沟通，以及他个人的资料、需求、保单的确认，统统都可以通过网络交易完成，最后要做的就是去签字，而签字的时候实际上也是使用 iPad 操作。这种模式，在网络比较发达国家已经逐渐形成习惯，目前国际大的厂商都在推行 on demand，包括手机、iPad 移动通讯也会使用这样的通讯技术，这些新兴渠道的整合和应用已经成为未来技术发展的一个趋势。

**IT 治理：**IT 治理以及相关决定的方法对金融机构大有裨益，帮助它们避免损失严重的错误和服务故障。同时，金融企业和供应商也应充分建立危机应对措施以防止事故不幸发生。可以说当今的环境下，您的所有决策都应该是基于信息的决策，你所有决策的目的都是一种无形资产管理。信息技术应该融入到决策的全过程，融入到客户价值链当中，融入到企业管理的全过程。IT 治理即持续关注 IT 战略和执

---

行策略、以高层次视角面对 IT 计划和支出，并将此正规化，重点推进 IT 投资规划和管理职能分离，必须采纳和部署清晰的 IT 控制框架，用以衡量表现和效率。

所有这些形式的改变，金融经济的改变，IT 产业的改变，IT 产业和金融产业的融合，就是人类交往行为的改变，人类信息需求的改变，人类金融需求的改变，所有的这些都会使 IT 和金融变成一个整体，在这种情况下，IT 的产业，IT 的技术，会有很多新的应用和挑战等着我们，相信明天一定会更好。

宇信易诚 www.yuchengtech.com