

2014年度亞洲銀行家臺灣獎項計畫

新聞稿

供即時發佈

玉山銀行和 IBM 臺灣獲得 2014 年度“臺灣最佳客戶關係管理項目”大獎

- 玉山銀行和 IBM 臺灣成功實施了“統一銀行”的理念，建立了中央式的客戶體驗管理平臺，對機構內部和外部的市場行銷活動進行統一管理。
- “統一銀行”能夠對每一位元客戶進行集中的管理和分析，進而提供無縫銜接式的客戶服務，保證更高的客戶滿意度。
- 玉山銀行的客戶關係管理專案，為自身贏得了競爭優勢，有效地提升了銀行內部各個業務線的績效水準。

2014 年 6 月 25 日，臺北—在 2014 年 6 月 25 日臺北 W 飯店舉行的亞洲銀行家臺灣獎項計畫活動中，玉山銀行和它的技術合作夥伴臺灣 IBM 公司獲得了 2014 年度臺灣科技實施獎項計畫“臺灣最佳客戶關係管理項目”大獎。

玉山銀行的客戶關係管理專案有兩個重要的組成部分。首先，擁有一個市場行銷資料相關的資料棧和資料倉庫，對來自於 18 個差異化服務網點和眾多業務部門的資料資源進行整合和存儲。其次，擁有一個全新的行銷活動管理平臺，對每一個接觸點提供的行銷邏輯、客戶細分、排除規則和任務進行管理。“統一銀行”這一平臺，為業務分析的執行提供了一個綜合的資料集合，使得市場行銷資訊能夠被精準地推送給相應的客戶群，讓客戶能夠從首選服務網點優先享有定制化服務。

該項目提升了銀行自身的競爭優勢，不同業務線的工作績效也得到增長。玉山銀行的無擔保個人信貸壞賬比率降低了 194%，而市場佔有比率卻有大幅度提升。保險委託業務的營收增長超過一倍，個性化產品提供增加了 28%。這一專案的實施，橫跨多重系統、平臺、業務部門和服務網點，整個過程歷時一年半，約合人工 20,540 小時才得以完成。

我們通過盛大的慶祝活動對獲獎機構取得的成就進行表彰，祝賀他們在機構的運營過程中成功應用先進科技，為客戶帶來了超凡的產品和服務。

這一獎項計畫的設立，是用來確認新興的最佳實施，並識別出可供其他銀行和供應商借鑒的實施目標和挑戰。這一獎項計畫的評選，將關注的重點聚焦於臺灣銀行業所取得的成就，並歷經極為嚴格的評審標準和評判流程才得出最終結果，其嚴格程度與亞洲銀行家年度峰會上科技實施獎項的評選相一致。最終的評選結果，是基於對各家機構申報材料中提到的新興概念、新興科技和思想領導力進行深度研讀，並由眾多知名研究學者、行業顧問和業界領袖組成的亞洲銀行家專業評審團隊綜合評定得出。

關於亞洲銀行家

亞洲銀行家是亞太地區最具權威的金融服務業戰略諮詢機構。公司總部設立在新加坡，在馬來西亞、香港、北京、馬尼拉和迪拜設有辦事處，在倫敦、紐約、印度和三藩市設有代表處。亞洲銀行家的商業運營，圍繞著出版刊物、研究諮詢服務、會議和培訓這三條核心業務線展開，請訪問亞洲銀行家網站 www.theasianbanker.com

獲取更多資訊，請聯繫：

Cindy Yu 于思宇女士
電話：(86) 10 5869 1493
cyu@theasianbanker.com

ENDS