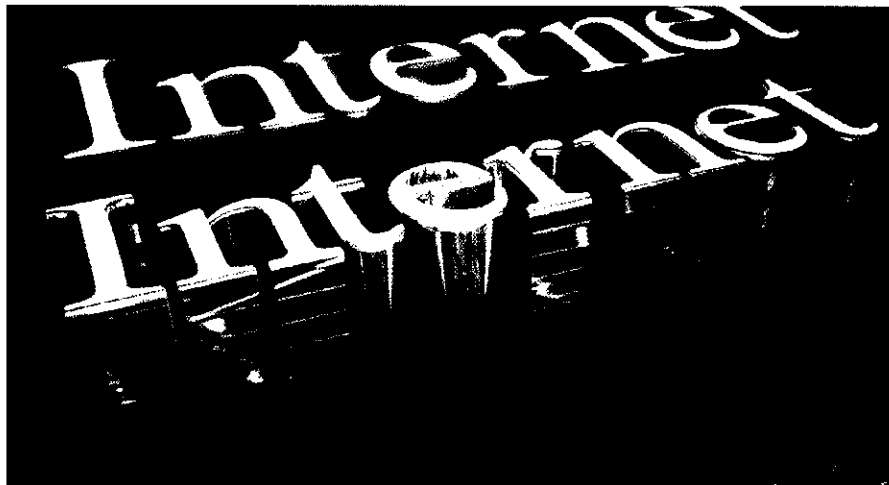




Cải tiến quy trình làm việc của Ngân hàng bằng 7 nguyên tắc truyền thông mở

Tiến sĩ Gerhard Baur - P.Chủ tịch Giải pháp TC và Truyền thông DN Siemens



Công nghệ truyền thông đóng vai trò quan trọng trong việc tiếp cận các vấn đề then chốt trong môi trường thay đổi nhanh chóng của các tổ chức dịch vụ tài chính. Những thay đổi này bao gồm các mong đợi gia tăng từ phía khách hàng, áp lực phải đạt hiệu quả hoạt động để duy trì khả năng cạnh tranh, áp lực phải tuân thủ các quy định pháp luật ngày càng tăng, việc chú trọng đến vấn đề an ninh và tính liên tục của công tác kinh doanh.

Phương pháp tiếp cận truyền thông dựa trên các chuẩn mực Siemens Open Communications có thể giúp các tổ chức dịch vụ tài chính vượt qua được những thách thức để đạt mục tiêu bằng cách: Cung ứng dịch vụ linh hoạt hơn, quy trình làm việc linh hoạt hơn (làm việc vào bất cứ lúc nào, tại bất cứ nơi đâu), giảm chi phí đi lại và phí hành chính, tính linh hoạt cao khi triển khai các công cụ ICT mới và nâng cao khả năng hợp tác, chia sẻ kiến thức. Phương pháp này là tâm điểm của tất cả các mô hình thiết kế và những nỗ lực phát triển dựa trên 7 nguyên tắc chính:

Truyền thông hợp nhất

Truyền thông hợp nhất (Unified Communications) là nguyên tắc cơ bản để phát triển tối đa năng suất cho những người sử dụng cuối cùng là công ty - dù họ là những công nhân có kiến thức,

nhân viên bán hàng, nhân viên chăm sóc khách hàng hoặc người điều hành lãnh đạo. Với Siemens Open Space, tất cả các hình thức truyền thông kinh doanh di động và cố định - qua tiếng nói, dữ liệu, video, email, fax hoặc tin nhắn từ xa - đều được tích hợp vào một kinh nghiệm đơn giản cho việc sử dụng và có tính liên tục dành cho người sử dụng, ví dụ: Cải thiện các quy trình tư vấn cho khách hàng tại các chi nhánh ngân hàng.

Truyền thông dựa trên hạ tầng CNTT

Giải pháp HiPath 8000 sử dụng cấu trúc số liệu hướng đến trung tâm dựa trên các tiêu chuẩn, bao gồm các tập quán IT tốt nhất và các giao thức như Web Services, SSO và SIP. Kết quả là nâng cao khả năng liên vận hành lên rất nhiều, mang lại nhiều lợi ích lớn cho các ngân hàng và giảm các chi phí vận hành.

Tiện nghi di động - Cố định:

Cho phép người sử dụng cuối cùng khai thác được tất cả các đặc tính truyền thông công suất cao bất kể họ đang ở trong hoặc ở cách xa văn phòng.

Tích hợp quy trình kinh doanh:0

Tính chất của Tích hợp quy trình kinh doanh (Business Process Intergration) là sử dụng các năng lực của Open SOS thuộc dòng sản phẩm HiPath để tích hợp nhiều khả năng truyền thông như tích hợp sự hiện diện hoặc thông báo tích cực vào

các quy trình kinh doanh quan trọng. Kết quả: Tổ chức tốt hơn các quy trình kinh doanh như quy trình cho vay, cải thiện hiệu quả công việc cho người sử dụng cuối cùng và thúc đẩy tốc độ phát triển của thị trường.

Đễ dàng và tiện lợi cho người sử dụng:

Được sắp xếp đơn giản, điều trọng yếu của Rich User Experience là tạo ra các công nghệ và thiết bị, bằng trực giác và dễ sử dụng, khiến cho việc phối hợp và dùng chung thông tin trở nên có hiệu quả và vui thích hơn.

Tính liên tục và độ tin cậy đẳng cấp nhất:

Nguyên tắc này dẫn đến hiệu quả cao hơn cho nhiều loại hình kinh doanh - tác động đến các thuộc tính, từ khả năng sẵn có carrier-class đến khả năng phục hồi siêu cao. Tính liên tục trong kinh doanh là điều bắt buộc đối với các tổ chức dịch vụ tài chính, nơi độ chính xác và độ tin cậy là điều tất yếu.

Cung ứng dịch vụ mở:

Thiết kế và nguyên tắc cuối cùng là Open Service Delivery (cung ứng dịch vụ mở), HiPath 8000 khả năng linh hoạt rất cao để tùy chỉnh theo các yêu cầu phát triển chính xác của mỗi khách hàng - dù ở trung tâm dữ liệu, được đặt tại một văn phòng cá nhân, hay được quản lý bởi một nhà quản lý dịch vụ hoặc nhà cung ứng các dịch vụ.

Hướng đến là các tổ chức dịch vụ tài chính sẽ xem xét việc chuyển sang nền ICT với cấu trúc mở để tiếp cận những thách thức của họ. Việc thực hiện điều này đòi hỏi các tổ chức dịch vụ tài chính phải suy nghĩ lại vai trò của các công nghệ truyền thông. Phương pháp truyền thông của Siemens cung cấp một giải pháp hữu hiệu và linh hoạt để hỗ trợ cho các ngân hàng trong việc đối mặt với những thử thách trong thị trường ■