

金融机构在敏捷中发现价值的四种途径



重压之下的银行

对在经济中竞争的金融机构而言，压力与日俱增。如今的消费者想要无缝、快速、实惠、相关的个性化银行业务。非传统银行业务选择的数量正在增长，而客户，尤其是千禧一代，充满好奇心。如果无法从当前的银行获得想要的东西，人们会毫不犹豫地转向新的银行。

近期一项对加拿大和美国境内 4,000 名消费者的调查显示，11% 的消费者在过去一年里改换了金融服务提供商，包括改用虚拟银行。*就移动银行而言，客户想要更多的移动产品、简单的 UI 和全渠道体验 — 仅 27% 的受访者表示其银行的在线、支行和移动渠道提供了无缝的体验。*

对金融机构而言，客户对价值和个人服务的渴望代表着不断转变的风险和忠诚度机遇。45% 的受访者表示，如果当前的银行对他们感兴趣购买之物提供折扣，他们更有可能继续使用当前的银行。*此外，尽管消费者喜欢在线银行的便利，他们还是想要人工交互 — 87% 的受访者（86% 的千禧一代）表示他们会在未来使用银行的支行，部分原因是与亲身交流有关的信任和价值。*

满足客户期望好像还不足以带来挑战，行业法规和安全要求也要参与进来。符合美国财政部、萨班斯-奥克斯利法案、SIFI 要求、开放式 API 银行平台以及全球互联网和移动支付安全准则只是其中的一小部分。

为何向敏捷转型？

那么，这一切对金融机构意味着什么？在相关实体与数字服务之间保持适当平衡的基础上提供价值和客户体验是关键所在。遵守政府法规并保护客户和企业的宝贵信息同样关键。

对受到传统系统的拖累或者依赖成本分析和大型提前规划等瀑布式方法的企业来说，实现应用程序和产品组合管理方法的现代化要么毫无吸引力，要么不具备可行性。为了在这个动荡、全球互联、迅速演变的行业中有效地竞争，许多金融服务提供商正在经历数字化转型并采用敏捷实践。理由有四点：

遵守日益增多的法规。法规要求如今已成为一个全球化痛点：世界各个国家/地区的企业不仅必须遵守多套规则，还要通过详尽的文档来证明其遵从性。这些繁重的法规需要更多的监控、透明度和可追溯性，而这会耗费大量的时间，因此成本高昂。许多瀑布式管理方法只会用更多的需求文档来增加负担。而敏捷，凭借其内嵌的跟踪方法，能够真正有助于支持合规性要求。例如，借助 CA Agile Central，金融机构能够使用该解决方案提供的一致数据和 workflows，创建具体的业务需求文档并生成用于审计的报告。

提升客户体验和忠诚度。由于消费者的忠诚度和业务取决于与众不同的全渠道体验，银行必须更快地创建直观、创新、优质的软件和应用程序。幸运的是，客户反馈是敏捷生命周期的固有部分。通过敏捷方法，金融服务机构能够迅速而有效地将反馈整合到各种业务流程 — 从增强在线和移动银行交互到改进客户响应时间。

提高业务敏捷性。随着金融技术创业公司和其他非传统参与者争夺市场份额，金融服务机构无法承受坚持传统方法。敏捷实践灵活多变、反应快，并且能够适应不断变化的市场和新的创新。采用敏捷方法不仅使企业能够以更高效和更有针对性的成果迅速作出反应，而且，如果使用得当，高管们还能获得制定更明智的领导决策所需的数据。此外，敏捷方法能够消除浪费 — 持续不断的优先化和快速反馈可确保组织做正确的事情 — 从而在收入最高的资源中提升效率和生产力。

改进成本管理和效率。在低延迟执行使每一纳秒等同于数百万美元的利润或者失去机会的银行业，技术至关重要。然而，IT 并非总是与战略保持一致；业务单位经常必须在内部争夺资金，项目不是人浮于事就是人手不足，而沟通失败会导致冗余或者相互推诿。如果能够利用技术来识别和改进最关键的项目，结果会怎样？敏捷方法可以帮助企业做正确的事情和用正确的方式做事。CA Agile Central 能够根据价值来跟踪工作并排定优先级 — 在业务单位之间建立信任，以便您能为真正有价值的项目提供资金 — 同时协调产品和服务的有效交付，即使在分散的团队之间也是如此。

“对我们来说，[CA Technologies] 是转型合作伙伴，而不是软件公司。我认为这是审视 [CA Technologies] 工作的最佳方式。”

—Paul Bratcher, Travis Perkins 业务交付主管

执行成功的转型

将您的企业发展为在应用经济中不断创新、适应和实现成功的企业。CA 能够指导您成功实施敏捷方法，为您带来改进业务成果和文化的文化影响。

在高度监管的行业中不可能采用敏捷？您再想想看。

了解更多内容，请观看网络研讨会：[“Agile and Audits: Apples and Oranges”](#)

CA Technologies (NASDAQ:CA) 致力于开发促进企业转型的软件，为其抢占应用经济的先机。软件是各行各业的核心。从规划到开发再到管理和安全性，CA 正与全球各地的公司开展跨移动、私有和公共云、分布式和大型机环境的合作，以改变我们的生活、交易和沟通方式。要了解详情，请访问 [ca.com/cn](#)。