



通过数据实现变革与繁荣： 银行领域的 3 个最佳风险仪表盘

如果说过去十年对我们有任何启发，那就是改变不可避免，尤其是在银行业。挑战往往会不期而至，疫情是这样，经济下滑是这样，引发二战结束以来最严重衰退的 2008 年债务危机也是如此。这些挑战有时会促成积极的变革，有时又会让金融机构陷入瘫痪。正如 **McKinsey & Company** 的报告指出，我们需要接近八年的时间才能摆脱历史上的各次债务危机，而本行业近期也经历了这样的一场债务危机，其影响包括收入的损失，客户信任度的降低，更加严格的法规等等。

在不断变化的形势和经济危机面前，银行不得不考虑如何提高运营模式的适应能力，并重新构想如何与客户互动。BNP Paribas、Charles Schwab、JPMorgan Chase、PNC Bank 等全球一流金融机构正在加快数字化转型，并大力开展数据驱动型组织的建设工作，以此改善风险管理、运营效果和客户体验。这些机构起到了很好的示范作用。在充满不确定性的时期，一些原本犹豫不决的银行在他们的带动下更加积极地采用数字化工具，支持数据文化，并充分利用高级分析技术。这些机构还能够更好地适应未来的需求，并妥善应对各种变化。



新冠肺炎疫情'.....突显了技术的价值，证明了我们前十年在技术堆栈现代化方面的投入是正确的。但我们正在进行的转型不仅仅涉及基础架构的构建方式.....我们意识到，另一个重大变化在于员工的思维方式。'''

— DBS Bank 首席信息官, Deloitte, **Realizing the Digital Promise**
(实现数字预言)

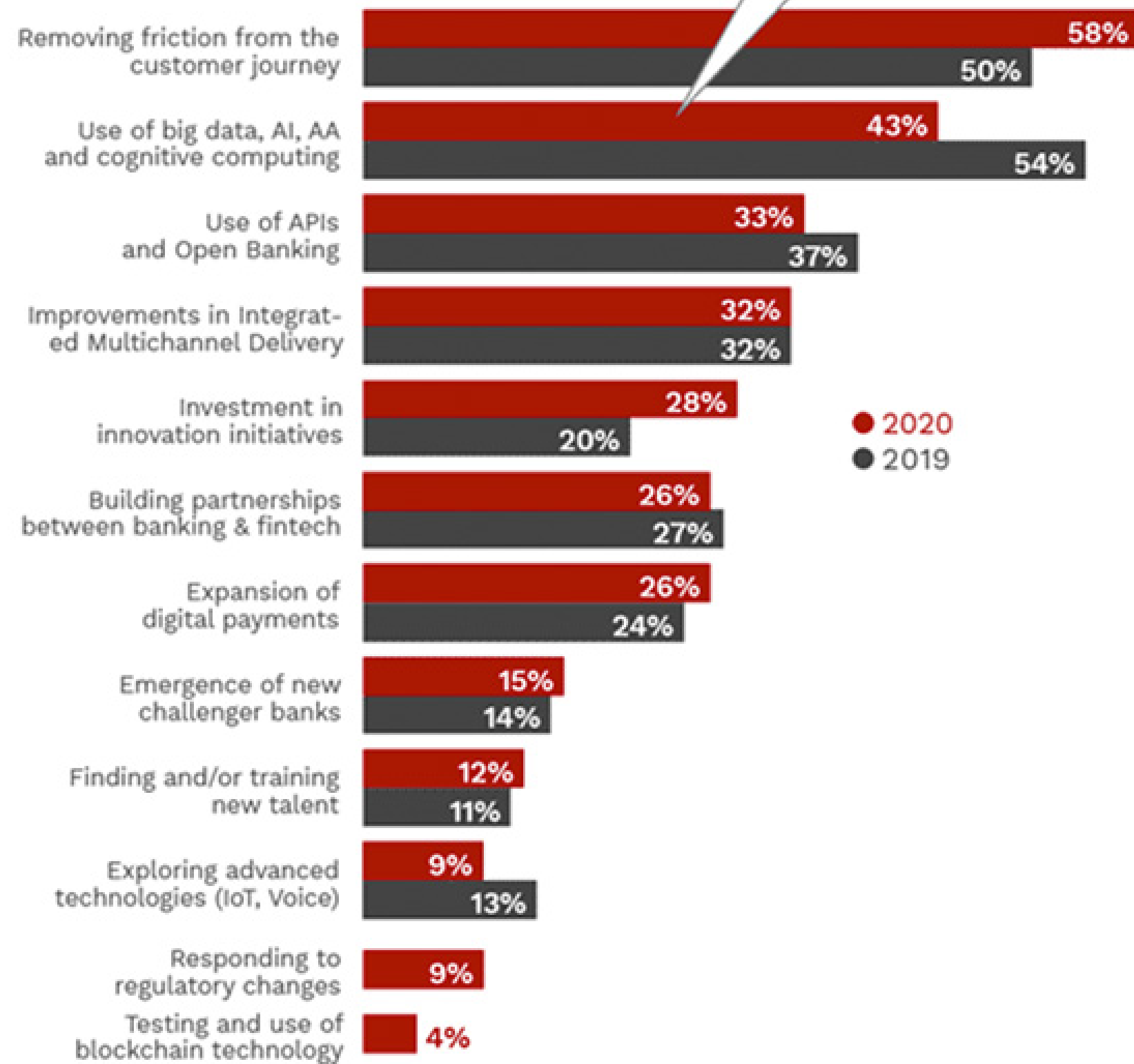
**PNC Bank 的数字
化销售额在最近的
新冠肺炎疫情期间
增加了 50%，
在两个月内集中实现
了跨越 10 年的变革。**

数字化势在必行：
通过积极采用数据分析来应对变化



Top 10 trends for the retail banking industry comparing 2020 and 2019

What do you think will be the (3) three most important trends for the retail banking industry in the coming year?



SOURCE: Digital Banking Report Research © January 2020 The Financial Brand

当前，信贷违约数量上升而客户资金流减小，在帮助客户走出财务困境的同时，银行越来越重视补救策略，并采取措施保护自身的资产和流动性基础。小型企业管理局薪资保护计划 (SBA PPP) 的实施造成了一种新的情况。为了处理大量贷款，银行必须能够一目了然地查看客户数据。数以千计的小企业要使用贷款来维持营业并为客户提供服务，而分析技术可以揭示财务关系和业务状况，从而加快银行批准或拒绝贷款的速度。分析技术还可以为后续的贷款减免或贷款宽限步骤提供支持。

从历史上看，此类补救措施会消耗大量时间和资源。然而，正如 **McKinsey** 指出，越来越多的银行正在通过实施治理优化流程来应对更大的数据量和更高的交易频率，同时分配资金来开展大规模的问题分类和补救工作。Tableau 客户 **St. Mary's Bank** 就是一个例子，Citizens Bank of Edmonds 也**公开表示**，PPP 贷款的减免阶段需要通过基于数据的明确沟通方式、CRM 系统，以及掌握主导权的团队负责人来进行改进。

整合数据和分析仍然是零售银行的三大重点目标之一，另外两个目标是改善数字化客户体验和降低运营成本。在确定这份**排名**时，我们先与来自全球各地的银行、信用联盟和供应商分享各种趋势，然后让他们选出 2019 年和 2020 年三大预测。

—Digital Banking Report (数字化银行报告)，**2020 Retail Banking Trends & Priorities**
(2020 年零售银行趋势和重点)

对补救措施的这种重视与 2008 后的情况比较类似。当时，银行纷纷采取保护措施，以便在保持相关性、竞争力和利润率的同时，准备好应对将来可能出现的冲击波。**Forbes** 指出，这些措施包括采用功能强大的数字化技术（例如可视化分析、CRM 软件、云技术和 API 等等）来加强银行的运营和客户体验。

随着银行像越来越多的其他公司一样成为数据公司，银行业的人员使用和依靠数据进行日常决策的方式也发生了改变。作为分析技术不断成熟的标志，他们正在发展一种更强大的文化，让各个层级的所有职员都能使用数据和自助式分析技术。现在，客户生成的数据和数字化活动产生的数据不但数量惊人而且种类繁多，找到一个值得信任，经过考验的分析领导者作为肩并肩的合作伙伴至关重要。

Tableau 的自助式分析可帮助全球的银行和整个行业的员工（领导者、分析师、分行柜员和经理，以及业务团队负责人）轻松发现关键见解，自信而及时地制定决策。这些决策会影响日常运营，甚至有助于在危机前、危机中和危机后稳定局势，让银行能够自信地实施具有可操作性的行动计划；此类行动计划可以实现改善风险管理和客户体验等重要目标。

仅提供数字化服务的银行的平均成本收入比为 47%，明显低于数字化业务比重较低的银行（平均 73%）。

— Deloitte,
Realizing the Digital Promise
(实现数字化预言)

三个有助于改善风险管理和客户体验的仪表板

使用以下三个 Tableau 仪表板，您将能够从多个来源收集数据，以可信和及时的方式管理风险，提高员工的工作和思考能力，让他们为客户创造出更大价值。下载这些仪表板，尝试借助它们来应对变化以及推动银行的数字化转型。



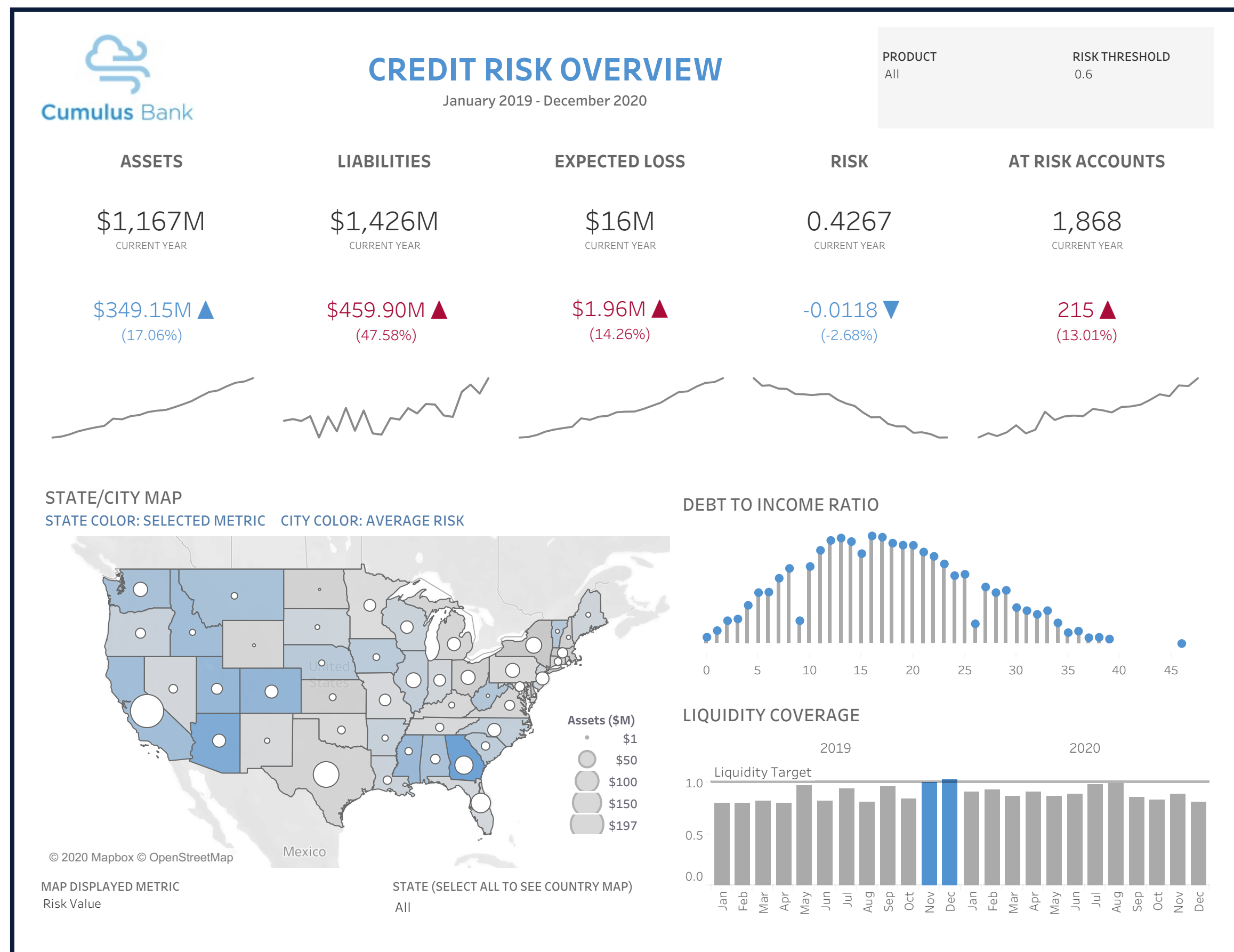
风险管理



客户体验



探索“信用风险概览和重建”仪表盘

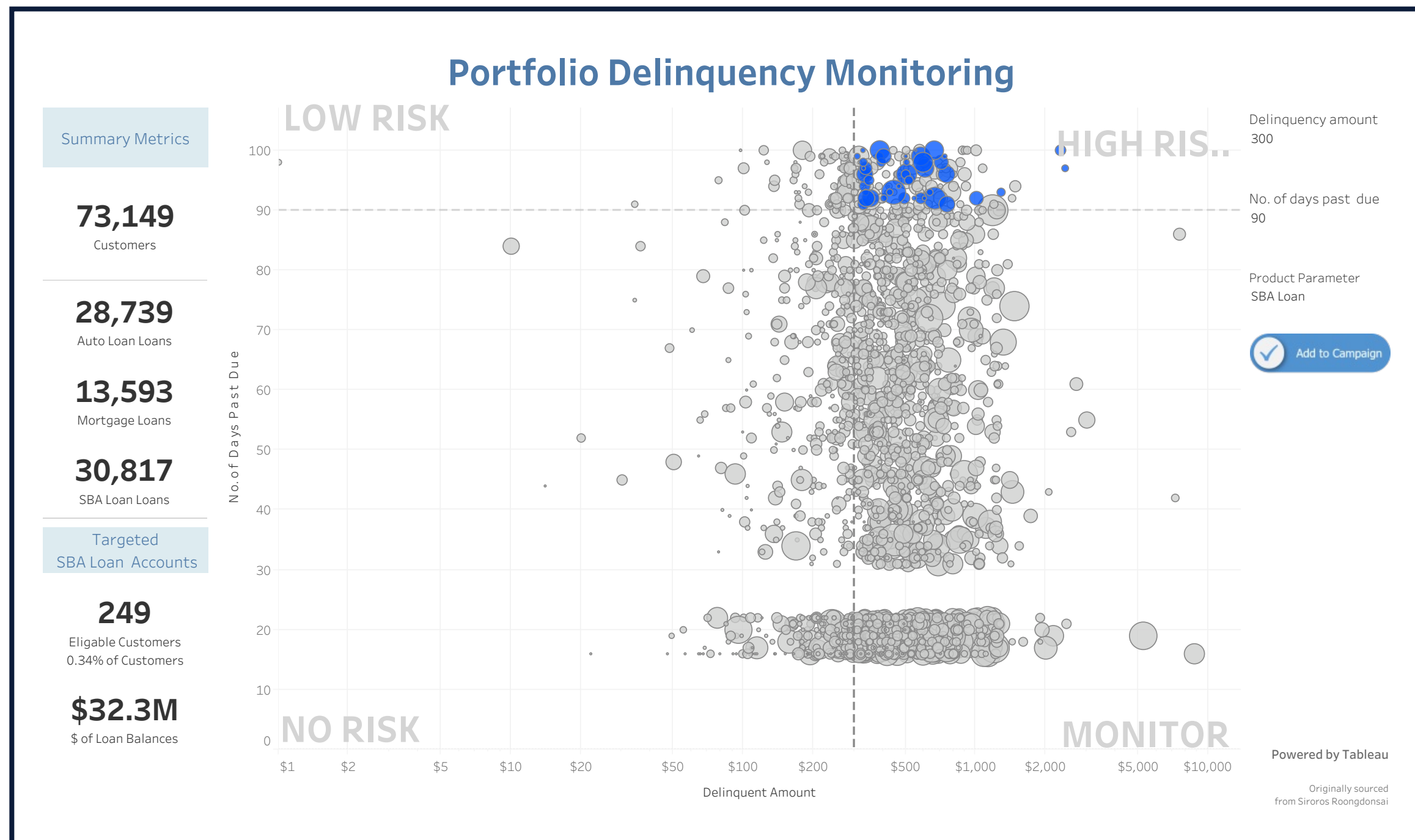


这个 **Credit Risk Overview and Restructuring (信用风险概览和重建) 仪表盘** 通过揭示切实可行的见解来帮助银行管理风险并保持流动性，这在经济困难时期非常重要。这个可视化提供了深入研究相关数据的能力，因此用户更加愿意与之进行交互。它让领导者既可以查看总体情况，又可以探索相关细节，从而更好地了解信用风险的主要成因并提前采取防范措施。

您可以使用筛选器来按产品或服务查看数据，也可以通过调整风险阈值来查看银行资产当前的价值、风险账户的状态，以及某段时期内的趋势。您还可以通过选择城市和州来发现违约贷款与环境之间的潜在关联，从而对风险进行地理评估。



探索“贷款组合违约”仪表盘

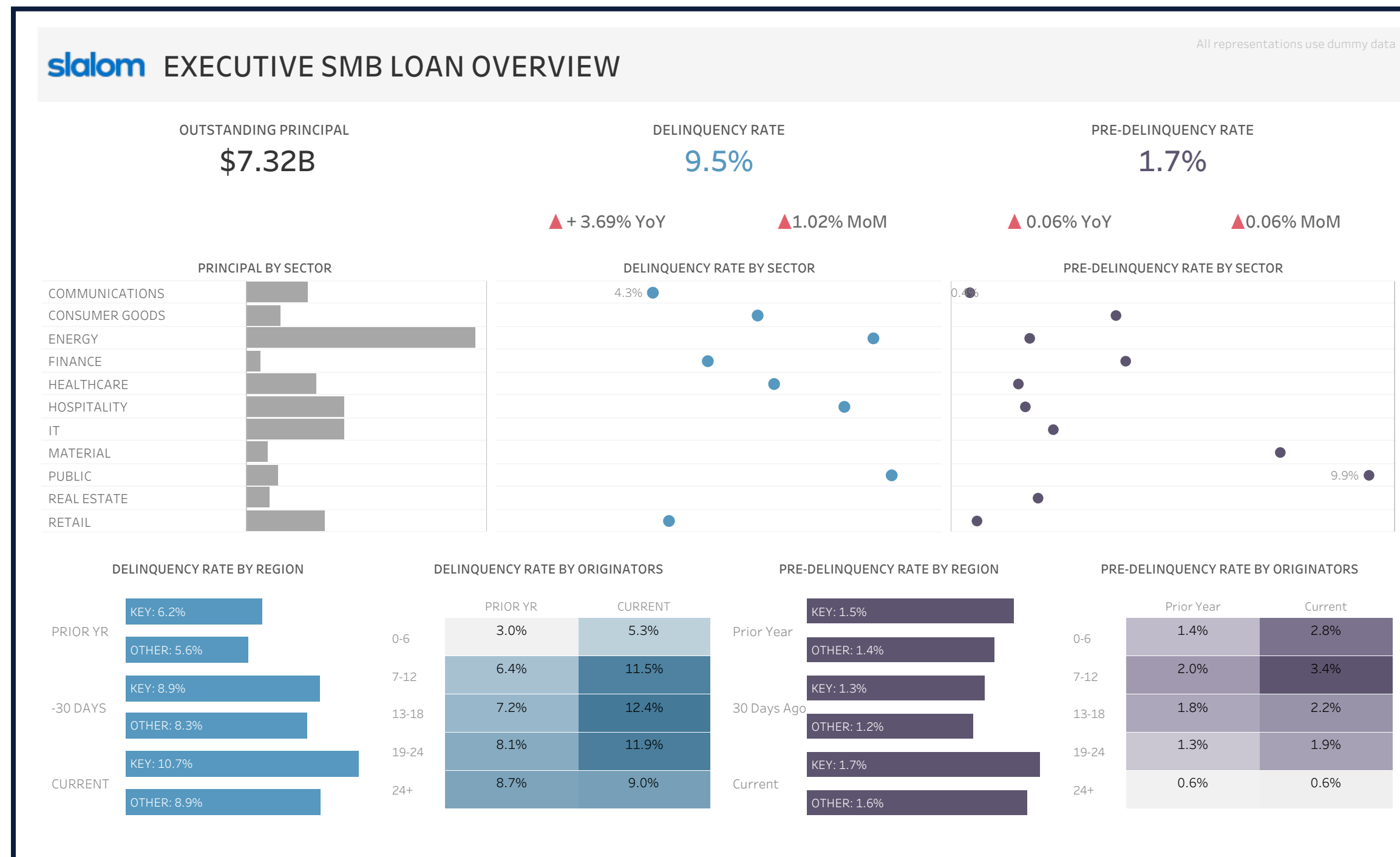


这个 **Loan Portfolio Delinquency (贷款组合违约) 仪表盘** 对信用和风险分析师帮助最大，它使用划分为四个象限的散点图来显示贷款和账户数据。您可以按贷款类型、拖欠金额和逾期天数筛选数据。分析师会非常高兴，因为他们能够通过快速定义或编辑筛选器中的参数来移动象限内的参考线，从而更加精细地规定什么样的账户具有“High Risk”（高风险）和“High Impact”（高影响力），什么样的账户仅仅需要“Monitor”（监测）。这种可见性让分析师可以一目了然地获得切实可行的见解，从而能够向客户经理或银行高管提供他们需要的建议，帮助他们将风险降到最低或者更好地支持客户。

在这个散点图上，标记的大小表示贷款余额，因此任何较大的标记都会引发更深入的调查。用户选择某个标记后，工具提示会显示有用的详细信息，例如贷款余额、欠款额和逾期天数。



探索“信用风险分析”仪表盘



这个 **Credit Risk Analysis (信用风险分析) 仪表盘** 由 **Slalom** (一家现代咨询公司, 在全球超过 35 个市场提供以战略、技术和业务转型为重点的服务) 制作, 可以帮助银行了解哪些借入方小企业已经或者可能会出现违约。由于通过 SSBA PPP 提供的贷款在近期急剧增加, 这些信息对于任何提供此类贷款的银行来说都非常重要。此外, 在波动性较小的时期, 银行也可以依靠这些数据来限制其风险敞口, 因为它们可以更好地预测并快速应对不断变化的市场力量, 从而改善长期计划。您可以通过筛选器和详细信息按地理区域和行业查看违约情况, 了解贷款的总价值, 以及查看可能会寻求贷款支持的小企业的失业率。

银行如何使用 Tableau 提高适应能力

作为 90% 以上的《财富》500 强金融服务企业的首选企业商业智能平台，Tableau 帮助许多银行通过部署和扩展分析来应对变化。听听他们的一些故事，了解分析如何使企业和客户受益。

JPMorgan Chase & Co.

JPMorgan Chase & Co. (JPMC) 通过合并和收购实现了业务成长，他们认识到数据对其业务运营和战略至关重要——降低风险、提升客户体验，并提供能够影响关键策略的情报。JPMC 实现了从 IT 主导型分析到业务主导型自助式分析的转型，这种转型使其能够时刻掌握瞬息万变的行业趋势，并通过优化措施实现成功。在卓越中心的推动和 IT 的支持下，JPMC 采用了 Tableau，并将用户人数从 2011 年的 400 名扩展到如今的 30,000 多名，从而改善了企业范围内的数据准确性和风险管理效果。

Charles Schwab

作为最大的上市金融服务公司之一，**Charles Schwab** 依靠数据来改善客户体验，提高运营杠杆并降低风险。从 2016 年的 6,000 名 Tableau 用户开始，Schwab 的 Tableau 环境逐渐接近满负荷状态，他们决定将整个企业的许可证规模扩展到超过 16,000 名用户，所有许可证均由 Schwab 的 IT 卓越中心管理。现在已经有多个部门受益于这次扩展。在零售分支机构中，将近 150 位经理和 1,200 多名顾问使用 Tableau 来监测客户活动并确定推广机会，从而改善了客户体验。Schwab 的分析和商业见解 (ABI) 小组是各种报告的中央枢纽，他们为高层领导和面向客户的团队创建自动化仪表盘，帮助他们分析有关投资、新产品和业务计划的关键绩效指标。这些集体努力培养出了活跃的 Tableau 社区，使用量和需求也持续增长。



BNP Paribas Group

BNP Paribas Group 是一个在 75 个国家/地区开展业务的国际银行，他们有 190,000 名员工，为主要集中在 EMEA（欧洲、中东和非洲）地区的超过 3,000 万名客户提供服务。一个需要解决的关键问题是从整个 EMEA 地区的业务中捕获并分析片段化的数据。数据位于不同的数据库中，因此没有单一事实来源，这种情况加大了业务决策的难度，并增加了出错的可能性。BNP Paribas 的企业和机构银行服务部在所有营业点采用了 Tableau 并开始培训员工，这项举措显著提高了 2,000 多名客户经理的数据一致性和准确性。在此前需要手动完成的报告中，已经有超过 80% 的报告实现了自动化，该团队因此获得了更多时间来提供新的分析服务。EMEA 的所有部门都根据同一个包含交互式可视化的事实来源开展工作，而不是依赖长达 300-400 页的手动报告。

St. Mary's Bank

St. Mary's Bank 是美国的第一个信用联盟，其经营时间已经超过 100 年。像许多其他金融机构一样，这家银行也遇到了一个难题：如何从涉及银行服务、借贷、长期规划服务的大量数据中获得全局信息。如果没有合适的技术，吸引职员和向职员提供报告、跟踪交易和贷款申请的准确性等工作就会非常困难，而且会耗费大量的资金和时间。但自从他们使用 Amazon Web Services (AWS) 从本地迁移到云端并采用 Tableau 作为企业分析解决方案以来，情况已经得到改善。由于 Tableau 能够与 AWS 和 Snowflake 建立本机连接，St. Mary's Bank 现在能够以快速、可靠且具有成本效益的方式对总计超过 10 亿美元的客户资产进行分析。他们还实现了数据质量和及时性方面的改进，修复了近 40,000 个数据错误，每周通过自动化报告节省 15 个小时。



结语

我们认识到行业将面临新的挑战，有些挑战是我们从未见过的，另一些则似曾相识。在任何情况下（尤其是在当今复杂的商业环境下），Tableau 都是经过证明并且经得起考验的合作伙伴，可帮助全球各地的银行大规模部署分析、管理风险和发展业务。我们使用自助式分析来满足这些公司的数据需求，无论是最基本的需求还是极为复杂的需求。这种自助式分析可以加快见解获取速度、增强竞争优势和适应能力并改善客户体验。

推动并投资于数据文化有利于银行在当下和将来，以正确的思维方式确立领先优势。**了解**数据文化如何在组织内激发重大变革，构建数据文化的重要性（例如让所有员工都能够制定数据驱动型决策）以及 Tableau 如何帮助您所在的银行通过创建数据文化来利用各种机遇并应对意外挑战。

上述三个仪表板以及我们分享的实例表明，数据驱动型见解可以从众多领域让银行受益，进而证明了将功能强大的分析技术与企业进行深度整合是多么重要的举措。通过使用这些仪表板，银行可以在风险管理、运营和客户体验方面实现改进。

资源

- 访问我们的 [银行服务和财富管理解决方案页面](#)，了解 Tableau 可以如何帮助您在当前和今后获得成功，从数据中获取最大价值。
- 下载 [Tableau Desktop](#) 免费试用版，体验 Tableau 的可靠性和可扩展性。
- 了解我们的合作伙伴 [Slalom](#)，以及他们的战略服务如何与我们的分析平台相结合，帮助客户以不同的方式思考数据、与数据交互，并从数据中获取知识。

关于 Tableau

Tableau 帮助人们将数据转化为可以付诸行动，发挥重大作用的见解。轻松连接到以任何形式存储在任意地点的数据。快速执行临时分析，发现隐藏的机会。通过拖放操作，创建包含高级可视化分析的交互式仪表盘。然后在整个组织共享，让其他团队成员能够从自己的数据视角进行探索。从全球性企业到早期初创企业和小企业，使用 Tableau 的分析平台来查看和理解数据的人无处不在。