

案例

## 描绘“三农”金融生态蓝图

PBBI 位置智能技术为山东农行服务三农提供了最直接、最有效的手段

三农客户信息系统根据当前“三农”金融服务工作重点和实际需要，为农行特色金融服务提供了管理技术支撑和信息支持



### 摘要：

中国农业银行利用三农客户信息系统改革信贷制度，创新金融产品，拓宽担保范围，提高审贷效率，加强风险管理，强化激励约束等方面做了大量探索，取得了进展和成效。

### 概述

服务“三农”是农业银行改革发展的永恒主题。在“新农村建设”这一国家战略的导向下，中国农业银行各级分行紧抓这一难得的历史机遇和巨大的发展空间，加快服务三农的步伐，并依靠科技手段，在改革信贷制度，创新金融产品，拓宽担保范围，提高审贷效率，加强风险管理，强化激励约束等方面做了大量探索，取得了进展和成效。

### 服务三农 IT助阵

中国农业银行山东省分行（简称山东农行）是中国农业银行辖属一级分行，按照商业化经营的要求，秉承“服务客户、成就员工、回报社会”的企业宗旨，以“区域一主流银行、客户一首选银行、经营一良好银行”为企业愿景，城乡一体化、本外币综合经营，是山东省境内营业机构覆盖面最广，营业网点最多，网络功能健全，现代化程度较高的金融机构之一，2006年被山东财富论坛评为“最具品牌和竞争力的银行”。

近年来，在服务三农战略的指导下，山东农行不断提升“三农”服务水平，截止2009年2月，已经累计发行惠农卡61万张，激活率98.5%，签约农户小额贷款4.9万户，捆绑率8.02%，贷款余额11.2亿元。

在服务“三农”的过程中，山东农行深感建设三农客户信息系统对于提高三农服务质量和效率的重要性和紧迫性。

“三农”服务对象是一个广泛、复杂的客户群体，而要做好服务“三农”工作，必须对这个群体进行深入分析，科学划定客户类别，有针对性地展开市场调查和产品营销。但在农行现有的ABIS中，尽管集成了客户信息系统，但它并非专门针对“三农”设计，不能很快识别“三农”客户，而且，一些“三农”客户信息还散落在活期储蓄、定期储蓄、网上银行、电话银行、个人贷款等不同的金融产品中，客户信息内容不够完善，很多没有电话号码、没有住址、没有工作单位等。一个完整的客户信息应该有50多项，如果缺乏有效的收集、整理客户信息的手段，完善和维护好三农客户信息也是很困难的。

为全面深入贯彻实施农行服务“三农”的市场定位，探求服务“三农”的工作方法，提高农行服务“三农”的效率和效果，山东农行决定对“三农”客户资源和金融生态圈的基本情况进普查，在普查的基础上绘制“三农”金融生态图谱，并通过“三农”客户信息系统（RCIF）的建设，

并通过“三农”客户信息系统（RCIF）的建设，为全行提供全景式、立体式的“三农”客户数据平台，通过该平台制定全行“三农”数据业务标准和分析模型，展现统一的“三农”客户关系视图，使其成为农行实施“三农”业务客户管理、产品营销、风险管理、产品创新和流程优化的重要基础。

山东农行确定了“三农”客户信息系统的建设原则，即

1. **充分利用已有系统的数据:**本系统涵盖与“三农”客户有关的各类数据，必须做到充分利用已有系统成果，禁止功能、数据重复。
2. **强大的第三方软件集成能力:**系统所涉及的电子地图、流程管理等第三方软件平台，必须实现同农行业务数据的无缝连接，达到不同系统间的协同工作。
3. **易于扩展及升级。**

### 图文结合 打造智能化的客户数据平台

经过反复的论证比较，农行山东分行采用了北京中软融鑫计算机系统工程有限公基于PBBI 位置智能技术构建的三农客户信息系统解决方案。该方案基于农行内部办公网络，后台数据库服务器采用HP UNIX，数据库Sybase ASE。PBBI MapXtreme for Java为核心开发平台，用MapInfo Professional作为数据管理平台对地图数据进行管理。出此之外，山东农行三农客户信息系统项目中还采用了PBBI提供的、针对商业智能及商业分析领域的专用空间分析组件用Location Intelligence Component (LIC)。利用该软件，能够方便地嵌入客户的数据挖掘系统，将空间信息分析工具同客户的业务数据挖掘工具相绑

定，用电子地图可视化地展现客户的数据，同时提供必要的分析手段。

建成后的山东农行三农客户信息系统包括了基础数据管理、金融生态图、客户管理、风险预警管理、统计报表模块五大模块。其中：

**基础数据管理模块**包括了数据采集、后台数据提取设置和数据字典管理，通过数据采集功能实现客户普查数据的导入，后台数据提取设置功能围绕客户、行政区划、特定区域、金融机构、产品五个纬度制定数据提取规则，在农行已有系统中提取相关数据，为农行客户营销和产品推荐研发提供科学依据。数据字典管理主要用来维护系统涉及的静态表信息。

**金融生态图模块**以电子地图的形式展示金融生态图，按照行政区划、特定区域、金融机构、产品、客户等纬度，分别从省、市、县、乡四个层级，及时、动态、多视角展示各个层级的金融生态图，对农行所处的经济环境、适用产品类型、客户分布进行全面了解。

**客户管理模块**用来满足各级管理人员、客户经理开展客户细分、营销管理、客户评级、授信预测、决策分析等方面的管理需求，同时把生产系统和分析系统紧密关联，为“三农”客户经理发现和服务优质客户提供信息。重点实现“三农”客户评级授信、重点客户管理、数据库营销、客户经理提醒等功能，与短信平台联动，提供必要的营销手段支持。

**风险预警管理模块**提供了“三农”信贷风险预警功能建立一套科学、合理、敏感地反映客户风险状况的监

测指标体系，为客户经理发现风险预警信息提供帮助，根据预警指标设置贷后检查表，将检查内容录入系统后直接生成客户风险预警通知书，供 CMS 系统风险预警管理使用。

**统计报表模块**提供了“三农”业务相关统计报表，制定并执行统一的“三农”数据业务标准、统计口径和评测模型，并提供必要的分析报表。

山东农行认为，北京中软融鑫计算机系统工程有限公司基于PBBI 位置智能技术构建的三农客户信息系统解决方案具有的优势满足了他们的需求。这些优势表现为：

1. 系统采用B/S模式，J2EE架构，面向组件开发，具有较强的扩展性能，能够适应未来系统升级改造的要求。
2. 灵活的基础数据管理功能，通过简单定制能够适应数据采集文件格式和数据源变化问题，数据提取、转换、加载自动运行，无需人为干预。运行高效可靠，具有较高的容错能力，在意外中断后，能够自动恢复。
3. 操作界面友好，控制严密，提示明确，用户端支持Windows系列操作系统，对报表数据支持Excel格式的批量下载，能够支持常用客户端浏览器。
4. 支持Web服务器集群，运用负载均衡技术，承载瞬时大量并发访问。
5. 数据传输安全可靠，使用必要的加密技术。
6. 实时运行监控，出现故障能够及时报告，提供丰富的错误日志，方便错误排查。
7. 具有较高可靠性，保证系统有持续可靠运行和抗故障能力。

## 五大功能服务三农

目前，山东农行三农客户信息系统目前已经成功上线，系统具备了五大功能：一是整合农户信息，形成农户信息统一视图；二是实现对农户经济状况、主营业务类别、诚信情况等信息的分类检索查询及自动分析；三是按照一定标准实现对农户的等级评价和分层管理；四是辅助营销和农户信贷业务风险预警；五是为客户经理营销工作提供工作提示、业绩考核等系统支持。

山东农行有关负责人认为，三农客户信息系统是根据当前“三农”金融服务工作重点和实际需要研发的，为农行特色金融服务提供了管理技术支撑和信息支持。系统从实际出发，紧扣服务三农主题，实现了强大的地图显示和查询功能与农行金融服务的完美结合。利用该系统，山东农行不仅实现了对山东省全省村镇一级营业网点的分布管理，力求营业网点等够覆盖到整个农村，而且能够对省支持的重点农业项目做贷款发放跟踪，以及对农村个人信用贷款做发放和收回管理，为山东农行服务三农提供了最为直接、最为有效的手段。

### UNITED STATES

One Global View  
Troy, NY 12180-8399  
main: 518.285.6000  
1.800.327.8627  
fax: 518.285.6070  
www.pbbusinessinsight.com  
pbbi.sales@pb.com

### 大中国区

北京市朝阳区光华路  
7号汉威大厦 11A11  
电话: +86 10 65613059  
传真: +86 10 65615579  
Pbbi.china@pb.com

