

通过使用 IBM Tivoli 的身份管理解决方案，National Australia Group UK 提高了业务灵活性

概述

■ 挑战

一家英国银行集团需要提高其对法规需求和市场商机的反应速度，同时确保客户和金融数据的安全性和隐私

■ 为什么选择 IBM?

IBM 提供了一个基于标准的解决方案，能够确保以一致的方式应用安全策略，并使得与合作伙伴、供应商、客户和银行员工的交互更顺畅

■ 解决方案

采用集中式的身份管理模型，能够严格保护金融和客户信息，并减少用于安全管理的时间和成本

■ 主要优势

通过提高流程效率，预计每年能节省 600 万英镑（约 1100 万美元）；能够快速应对新的市场商机和法规需求；通过提供对金融数据快速安全的访问，大大提高了客户的满意度

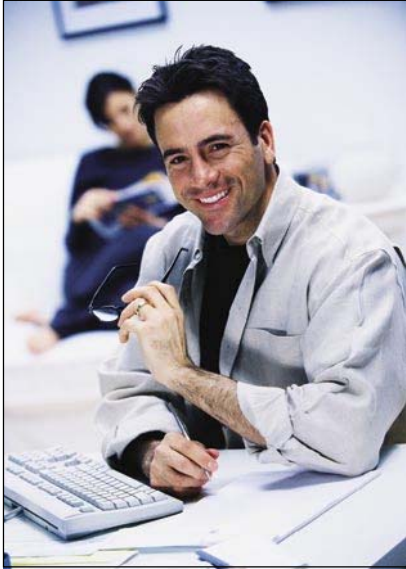


National Bank Group UK 通过两家地区银行 – Clydesdale Bank 和 Yorkshire Bank – 向英国 210 万客户提供小额银行业务、公司银行业务和财产管理服务。

在国际银行业务领域，灵活性非常重要。National Australia Group UK (NAG UK) 是 National Australia Bank Group (www.nabgroup.com) 的一个分行，它通过两家地区银行 – Clydesdale Bank 和 Yorkshire Bank – 向 210 万客户提供银行业务服务。由于客户和员工日益要求提高基于 Web 的服务质量，NAG UK 必须对此作出响应。在小额业务环境中，该银行有将近 20 万客户通过因特网访问银行业务服务，另外还有 1.2 万员工访问基于分支机构的应用程序。

“我们的目标是成为领先的国际金融服务公司，为广大客户所信任，并获得良好的口碑。IBM 软件解决方案使我们能够快速适应市场变化，并能严格控制对金融信息的访问，从而使我们能够实现这个目标。”

– Stephen Swann, National Australia Group UK, 欧洲业务系统 ACI 设计室经理



为了提高员工的生产效率并降低服务台的成本，NAG UK 很快就会为分行员工提供自助功能，这将使得他们能够通过基于 Web 的界面，快速重置或更新自己的密码。

因此，当英国金融服务管理局（FSA）更新了英国银行如何开展抵押业务的规章时，NAG UK 以此为契机找到了一种载体，为客户和员工提供了用于基于 Web 应用程序的新体系架构。银行现有的服务都基于过时的技术，这些技术对部署新的业务流程有许多不必要的约束。通过对所有服务（不仅仅是抵押服务）进行现代化改造，并构建一个可以支持一系列基于 Web 的创新型银行业务应用程序的体系架构，NAG UK 可以提高其整体响应速度和客户满意度。

要进行这样的改变，需要一种新的方法来保护 NAG UK 基于 Web 的应用程序的安全。NAG UK 主管知道如果目标得以实现的话，安全性管理和开发的时间和成本可以大大降低。公司现有流程包含了一些重复的工作，因为每个银行部门都会在新的应用程序中构建自己的安全性组件，并独立管理银行员工的访问权。员工需要各种不同的用户标识和密码来访问开展工作所必需的全部系统。

“通过使用 IBM Tivoli 软件，我们可以简化身份管理流程，还可以创建一个健壮的 SOA，以便大幅度提高效率，并有助于我们轻松地适应不断变化的业务需求。”

— Stephen Swann

另外，部门间彼此隔离的员工访问权管理会大大延迟对服务的访问，这使得 IT 员工很难可靠地加强安全策略并及时除去离职员工的访问权。

公司和法规政策推动了这场巨大的变革

如果不对身份管理流程进行现代化改造，NAG UK 将很难应对不断变化的市场情况和不断增长的运营风险。

“我们需要在整个银行内快速部署新的服务，同时仍能够严格控制对客户信息的访问，” Stephen Swann（NAG UK 欧洲业务系统 ACI 设计室经理）解释道，“要实现这个目标，我们必须从根本上改变身份管理的方法。”

为了实现目标，NAG UK 需要这样一个基础：能够对各组业务线上的安全性流程进行集成、自动化和同步，并对所有基于 Web 的银行业务服务实施集中式的安全控制。这些重要步骤是企业构建面向服务的体系架构（SOA）工作的一部分，目的是帮助企业在随需应变的环境中快速作出响应。

通过从应用程序中除去安全性代码，公司的开发团队能够更快更方便地添加或修改服务。通过为分行员工和客户提供对授权服务的单点登录，可以提高客户的满意度。为 NAG UK 员工提供自助服务功能可以提高员工的生产效率、降低服务台的成本，并减轻对工作台和 IT 员工进行日常管理的负担。对身份管理流程进行简化和自动化有助于提高员工的生产效率，并确保能够以一致的方式应用安全策略。“通过 IBM Tivoli 软件，我们可以简化身份管理流程，还可以创建一个健壮的 SOA，以便大幅度提高效率，并有助于我们轻松地适应不断变化的业务需求。” Swann 说。

保护客户隐私

作为向分行员工和客户基于 Web 服务的访问的一部分，NAG UK 已部署了 IBM WebSphere Application Server 软件，以提供可靠且高性能的环境来运行新开发的银行业务服务

另外，通过 IBM WebSphere MQ 软件，在新开发的应用程序和存储在公司大型机环境中的数据之间实现了应用程序集成。

为了保护客户信息，NAG UK 选择了 IBM Tivoli 身份管理软件。通过与 IBM 全球服务部合作，NAG UK IT 员工已实施了 Tivoli Access Manager for e-business，以从各个应用程序中除去安全性代码；根据业务策略管理访问权；并为分行员工和客户提供对企业的基本销售、生产力和协作等服务的单点登录。

Tivoli Access Manager for e-business 最终将帮助超过 1.2 万员工和 20 万客户安全地访问各种服务，包括 Siebel 客户关系管理解决方案；针对电子邮件和协作的基于 IBM Lotus Notes 和 IBM Lotus Domino 的应用程序；以及在 IBM WebSphere Application Server 软件上运行的内部开发的因特网银行业务服务。“IBM WebSphere Application Server 是帮助我们快速启动新的分支服务的关键，” Swann 说，“Tivoli 安全性管理解决方案和 WebSphere 软件的集成有助于我们转移到基于 Web 的环境中。作为一家银行，我们无法承受客户或分行员工不能访问服务所带来的损失。毫无疑问，在这一点上，IBM 软件解决方案帮助我们提供了一个高度可用且可扩展的服务。”

关键组成部分

软件

- IBM Lotus® Domino®
- IBM Lotus Notes®
- IBM Tivoli® Access Manager for e-business
- IBM Tivoli Identity Manager
- IBM Tivoli Directory Integrator
- IBM Tivoli Directory Server
- IBM WebSphere® Application Server
- IBM WebSphere MQ

服务

- IBM Global Services

“IBM Tivoli 身份管理软件使我们能够根据自己独特的业务流程，灵活地对工作流程进行自动化处理。通过使用这种由策略驱动且功能强大的方法，能够帮助我们提高服务质量，同时降低成本。”

— Stephen Swann

接下来，NAG UK IT 员工将会利用 IBM Tivoli Identity Manager、IBM Tivoli Directory Server（一种轻量级目录访问协议，LDAP）目录，以及 IBM Tivoli Directory Integrator。这些解决方案将根据业务策略，集中进行用户身份管理并自动提供用户访问权，还能为分行员工提供自助功能，从而使其能够更改自己的密码，而不需要服务台人员的帮助。Swann 希望某一天能够使新员工的整个上岗流程都自动化，使得他们在受雇后，工作所需的一切（从笔记本电脑到公司配车）都能自动地一步到位。

减少成本并最大程度地降低风险

根据 Swann 的估计，消除与手工管理用户密码和目录有关的流程每月就能为公司节省大约 6000 英镑（约 12000 美元）。解决方案完全实施之后，NAG UK 主管希望作为流程效率提高的成果，每年能够节省 600 万英镑（约 1100 万美元）。“IBM Tivoli 身份管理软件使我们能够根据自己独特的业务流程，灵活地对工作流程进行自动化处理。通过使用这种由策略驱动且功能强大的方法，能够帮助我们提高服务质量，同时降低成本。” Swann 说道。

另外，Swann 强调，创建集中式身份管理基础架构所带来的一系列益处是无法量化的，但它们对于任何金融机构的成功都是不可或缺的，这些益处包括：

- *通过更快地访问客户信息和服务，提高了员工生产效率并改善了客户服务。尤其是自我管理用户密码的功能可以消除用户等待密码重置的时间，还使员工能够不受任何影响地提供服务。*
- *降低未经授权的访问、欺诈和数据失窃方面的风险，尤其是在密码丢失或失窃的时候。*
- *通过单点登录功能，使得与合作伙伴、供应商和客户之间的交互更为顺畅。通过这种方法简化对服务的访问有助于留住客户，并提高客户满意度。*
- *加强遵守安全和访问策略的力度。*
- *通过能够灵活适应不断变化的需求的平台，降低了遵守法规所需工作的时间和成本。*

“我们的目标是成为领先的国际金融服务公司，为广大客户所信任，并获得良好的口碑”，Swann 说。“IBM 软件解决方案使我们能够快速适应市场变化，并能严格控制对金融信息的访问，从而使我们能够实现这个目标。”

了解更多信息

请与 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴联系。

请通过以下站点访问我们：

ibm.com/Tivoli

要了解有关 National Australia Bank Group 的更多信息，请访问：www.nabgroup.com



© Copyright IBM Corporation 2007

IBM Corporation
Software Group
Route 100 Somers, NY10589
U.S.A.

中国印刷
2005 年 6 月
All Rights Reserved

Domino、**@server**、IBM、IBM 徽标、Lotus、Lotus Notes、Notes、On Demand Business 徽标、Tivoli 和 WebSphere 是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标。

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。

本出版物中所提到的 IBM 产品和服务并不暗示 IBM 准备在所有拥有 IBM 业务的国家或地区中提供这些产品和服务。

本案例研究是客户如何使用 IBM 产品的示例。我们不保证实际结果与此相同。