

Deloitte.
勤業眾信

管理顧問服務

創新·蛻變·領先

Helping organizations innovate, transform, and lead



金融服務管理

提供全面性金融服務 以因應瞬息萬變市場

服務介紹

金融業近年來歷經金融風暴與金融海嘯的衝擊，加上在低利率及全球經濟蕭條的年代，唯有更好的管理策略與工具才能面對瞬息萬變之環境，並在競爭極為激烈的環境中脫穎而出，提升價值並創造更高獲利。勤業眾信的使命即是提供客戶全方位的解決方案(Total solution)及對應的管理工具，協助客戶掌握獲利先機。

勤業眾信的服務與優勢

勤業眾信金融服務之顧問團隊曾成功輔導多家國內大型金融機構建構更為科學化與精緻化之管理體制，以降低其變革過程當中所面臨到的挫折與困難，皆獲得客戶之高度肯定。

專案團隊品質為確保專案成功之關鍵，本團隊匯集不同專業背景的顧問同仁，更結合自身金融業出身實務經驗，從策略、流程、計量、分析至系統的導入，提供客戶整合性解決方案，更能有效強化專案期間與金融業客戶之溝通與協調。

服務項目

- 顧客經驗管理
 - 顧客經驗管理架構優化
 - 數據化決策行銷規劃
 - 客戶經驗問卷設計、執行與未來藍圖建議
 - 顧客滿意度調查
 - 通路整合與客戶行銷管理
- 金融服務流程改善
- 運營成本測算與客戶獲利分析
- 風險管理機制強化
 - 客戶信用週期管理
 - 風險管理機制與系統強化



顧客經驗管理

抓住顧客的心，完美顧客經驗及價值主張

服務介紹

儘管顧客經驗(Client Experience)管理已經不是新鮮名詞，但如何從各種內外部管道蒐集資訊、甚至結合巨量資料分析技術，徹底解析顧客的快樂與痛點，提出滿足以客戶為中心的服務需求與產品需求，攻佔客戶的心，您的企業做到了嗎？

勤業眾信擁有過去於全球數十國金融業導入顧客經驗管理諮詢專案之經驗，已經成功地協助許多公司運用顧客經驗資訊，從顧客分群到價值主張建立一套全面性的營運模型，同時憑藉著本團隊在專業管理諮詢以及作業流程強化之強項，能將顧客經驗管理架構深化於公司組織與業務運作中。

勤業眾信累積了豐富的導入經驗

本團隊用過去豐富的CRM導入經驗歸納出顧客經驗管理導入方法。首先經由評估並分析現有服務、行銷策略、通路等核心因子，依據分析結果設計營運模型並進行實際應用，應用後回頭執行評估與調整模型，以循環模式不斷修正其價值主張及顧客經驗，最終訂定符合顧客期望之價值主張及顧客經驗。

服務項目

- 顧客經驗管理架構優化
- 數據化決策行銷規劃
- 客戶經驗問卷設計、執行與未來藍圖建議
- 顧客滿意度調查
- 通路整合與客戶行銷管理



金融服務流程改善

新金融時代決勝的關鍵來自於改造與創新

服務介紹

隨著網路及智慧型手機等行動裝置的快速普及，金融服務對一般大眾而言，已經逐漸從「特殊消費」轉變為「日常行為」，這種消費者行為的轉變對於金融機構過去所賴以維生的營運模式構成極大衝擊，面臨以客為尊的產品與服務設計新思維，銀行如何從業務流程改善的視角出發，精細化各類風險精算手段，提升營運決策品質與效率，將是企業持續業務創新與獲利之關鍵。

勤業眾信結合過去豐富的流程改善與風險管理機制優化經驗，規劃風險/業務管理策略與工作流程優化藍圖，使金融業務發展的大方向做到管理策略架構與業務流程的先進與效率性之整合，並設計相應的管理工具，提升整體業務運作效率的同時可滿足企業風險偏好。透過蒐集企業流程現況資料、與業界最佳實務做對照，運用德勤Process Improvement Model (PIM)及Six-Sigma等分析手法，找出問題原因，提出改善行動計畫，並協助企業掌握快贏機會(Quick Wins)。此外，根據改善計畫進行流程細部設計，包含組織、作業流程、文件表單等，以協助企業規劃新流程的實施步驟及修改系統功能。最後再協助企業進行推動新流程之內部溝通及教育訓練、修正導入時遇到的問題，並改善績效衡量指標定義，以協助企業持續追蹤並享受流程改善的成果。

勤業眾信顧問兼具流程改善與風險管理服務經驗

本團隊長期深耕台灣金融市場，掌握金融業脈動與趨勢；在流程改善與風險管理機制強化服務方面有豐富的導入經驗，輔導過的客戶包含知名金控、銀行及人壽業者，都是各領域的領導品牌之一，改善的成果也都為客戶帶來顯著效益。顧問團隊成員匯集來自金融業各領域的人才，將結合金融專業與過往的專案經驗，帶給客戶最大的價值。

服務項目

- 金融業流程診斷與規劃服務
- 金融業流程改善／優化方案設計與建議
- 金融業流程改善／優化方案執行
 - 表單設計／調整
 - 系統功能架設／調整



金融管理服務

運營成本測算與客戶獲利分析

掌握客戶真實成本獲利，帶領金融業邁向利潤極大化

服務介紹

勤業眾信透過成本獲利分析手法以及工具 (CasCAL™)，協助金融業瞭解真實的客戶／產品／通路別運營成本，改善營運效率，並結合資金、風險、資本等成本，掌握客戶獲利情況，作為各項客戶策略之依據。

勤業眾信擁有豐富的金融業成本獲利管理經驗

本團隊有十幾年豐富的成本獲利管理制度導入經驗，例如：

- 協助國內某大銀行，從信用卡、財富管理、分行、企業金融業務等，差異化客戶／產品／通路別運營成本，作為相關策略性決策之參考。另透過作業流程成本解析，作為效率提升及成本改善之衡量依據。
- 協助國內某銀行之資訊單位與集中作業中心，計算與分析各項服務成本，作為內部計價、營運效率改善之參考。

CasCAL™ - 簡單的成本獲利分析工具

CasCAL™為勤業眾信累積十幾年導入成本獲利管理制度經驗後，使用MS SQL Server與MS Access所開發出來的一套成本計算與分析工具，其具備以下特點：

- 介面使用MS Access，操作容易上手。
- 具備檢核機制，檢核匯入資料、模型設計以及運算結果之正確性。
- 可將計算結果匯出至Excel，方便使用者編製各項分析報表。

本團隊將協助金融業運用CasCAL™進行運營成本管理制度導入，並於導入完成後，免費交接予客戶自行使用及維護。

服務項目

- 金融業運營成本制度設計與測算
- 金融業運營成本管理系統建置導入
- 金融業成本獲利管理制度優化



風險管理機制強化

強化風險管理與精算手段，穩固金融創新基礎

服務介紹

近年來金融業風險管理隨著金融產品與服務內容不斷創新，風控措施必須與時俱進。面臨以客為尊的產品與服務設計新思維，從風險管理的角度來看，銀行除了將風控層次從銀行進而延伸到客戶端，更需從銀行業務流程視角出發，配合已有積累的客戶與風險資料庫，精細化各類風險精算手段，提升風險決策品質，加速風險決策效率，使風險管理能充分作為業務創新之助力。

勤業眾信結合過去豐富的流程改善與風險管理機制優化經驗，能兼顧風險角度與業務角度，強化現有風險管理機制並設計相應的管理工具，讓銀行在經營管理上能真正藉由風控機制調整而提升整體業務運作效率，並同時滿足銀行風險偏好，避免風險管理決策過度依賴人工主觀經驗判斷和規則，提升其決策科學性和一致性，也能為未來導入各類風險／業務管理決策系統提前做好準備。

勤業眾信的服務與優勢

本團隊在風險管理機制強化服務有豐富的實踐經驗，能借鑒相似規模或標竿同業較佳實務與勤業眾信流程改善方法，規劃風險／業務管理策略與工作流程優化藍圖，使銀行業務發展的大方向做到管理策略架構與業務流程的先進性與效率性之整合，較諸其他管理諮詢機構更為強調風險管理於策略與流程之應用。

服務項目

- 客戶信用週期管理
- 風險管理機制與系統強化



聯絡我們

管理顧問服務 Consulting Services



李學澄 Scott Lee
總經理
+886 2 2545 9988 ext: 7800
scottlee@deloitte.com.tw



鄭興 Benson H. Cheng
執行副總經理
+886 2 2545 9988 ext: 7843
bensönhcheng@deloitte.com.tw



胥傳沛 Chwanpei Shiu
副總經理
+886 2 2545 9988 ext: 7834
cshiu@deloitte.com.tw



苗德荃 Alvain T. Miao
副總經理
+886 2 2545 9988 ext: 7855
alvainmiao@deloitte.com.tw

For more information, please contact one of our
Consulting Services specialists in the following location:

Taiwan

Deloitte & Touche Consulting Co.,
14th Floor, Hung Tai Financial Plaza
156 Min Sheng East Road, Sec. 3
Taipei 1056, Taiwan, R.O.C.
Tel : +886 2 2545 9988
Fax: +886 2 4051 6888

如需進一步資訊，請與管理顧問服務的專家聯絡：

台灣

勤業眾信管理顧問股份有限公司
10596 台北市民生東路三段156號14樓
電話：+886 2 2545 9988
傳真：+886 2 4051 6888

www.deloitte.com.tw

關於德勤全球

Deloitte (“德勤”)泛指德勤有限公司(一家根據英國法律組成的私人擔保有限公司，以下稱德勤有限公司(“DTTL”)，以及其一家或多家會員所。每一個會員所均為具有獨立法律地位之法律實體。德勤有限公司(亦稱“德勤全球”)並不向客戶提供服務。請參閱 www.deloitte.com/about 中有關德勤有限公司及其會員所法律結構的詳細描述。

德勤為各行各業之上市及非上市客戶提供審計、稅務、企業風險、管理顧問及財務顧問服務。德勤聯盟遍及全球逾150個國家，憑藉其世界一流和優質專業服務，為客戶提供應對其最複雜業務挑戰所需之深入見解。德勤約210,000名專業人士致力於追求卓越，樹立典範。

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee (“DTTL”), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about for a more detailed description of DTTL and its member firms.

Deloitte provides audit, tax, risk management, consulting, and financial advisory services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries and territories, Deloitte brings world-class capabilities and high-quality service to clients, delivering the insights they need to address their most complex business challenges. Deloitte’s more than 210,000 professionals are committed to becoming the standard of excellence.

關於本出版品

本出版物係依一般性資訊編寫而成，僅供讀者參考之用。德勤有限公司、會員所及其關聯機構(統稱“德勤聯盟”)不因本出版物而被視為對任何人提供專業意見或服務。對信賴本出版物而導致損失之任何人，德勤聯盟之任一個體均不對其損失負任何責任。

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the “Deloitte Network”) is, by means of this communication, rendering professional advice or services. No entity in the Deloitte network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.