

数据架构下银行数字化转型促进商业客户关系的建立

谢馨瑶

山东工商学院 金融学院，山东烟台，264005；

摘要：随着信息技术的快速发展，银行业正在经历前所未有的数字化转型。本研究围绕数据架构在银行数字化转型过程中对商业客户关系建立的影响进行了探讨。采用定性和定量相结合的研究方法，首先通过文献回顾和案例分析，明确了数据架构对银行服务及商业客户关系的潜在影响；其次，通过设计并实施问卷调查，收集了银行业从业者对于采用数据架构改进客户服务和关系管理的看法和评估。研究结果表明，通过有效的数据架构设计，可以提升银行的服务能力和响应速度，促进个性化服务的提供，从而显著增强与商业客户的互动和信任。此外，数据驱动的客户关系管理（CRM）系统能够帮助银行更精准地识别和满足商业客户的需求，进一步提高客户满意度和忠诚度。研究强调了建立高效、灵活的数据架构在银行数字化转型中的重要性，为银行业如何利用数据技术优化客户关系管理提供了理论指导和实践参考。

关键词：数据架构；银行数字化转型；商业客户关系管理

DOI：10.69979/3029-2700.25.05.015

引言

“信息技术的普及给各个行业，包括银行业，带来了许多变化。这个信息时代，消费者的需求变得越来越多样化，旧的银行业务模式已经无法满足当前的市场需求了。数据，这个重要的基础，其重要性越来越被人们所看重，用有效数据结构来服务商业客户，这对银行来说是一个相当难攻克的难题。现在一些学者开始关注银行业在进行数字化转型过程中对商业客户服务的影响，比如运用大数据进行精确，细致的管理，提升客户的满意度等等。但是怎么样使用数据，如何构建有效数据结构，以便能够更好的服务商业客户和提升商业客户的信任度，还需要更多深入的研究。”借此为背景，本论文的研究目标旨在探讨数据架构在银行数字化转型中对商业客户关系建立的影响，为银行数字化转型提供理论和实践的参考。

1 数据架构在银行数字化转型中的作用

1.1 数据架构的定义与基本概念

数据架构的变化就在于它详细地组织、存储和管理数据，这个复杂框架称为数据架构。通过一系列技术和方法，它确保数据的获取、存储，以及后续的处理、分析、共享等环节可以顺畅且安全地进行。数据架构分为几个关键的层次。首先是物理层，不只是简单的数据存储问题，还涵盖了数据库系统和存储设备之间的具体配置；接下来是逻辑层，像绘制一张结构图一样，定义了数据模型以及数据之间的关系；最后是视图层，它把复杂的数据转换成用户可以方便操作和理解的形式。这样的架构能使数据流动更加顺畅，处理程序更高效；还能

在一致性和完整性方面提升数据的质量。这些都为企业的决策制定和业务创新提供了可靠的支持，不再只是一个空架子。在银行数字化转型过程中，数据架构的应用有助于实现信息资源的整合和业务系统的互联互通，提升整体运营效率和客户服务水平。

1.2 数据架构在银行数字化转型中的重要性

“银行数字化转型中，数据架构显得至关重要，这体现在如下几个方面。首先，数据架构有能力集成多个数据源，构建一个有效的数据管理平台。这样的平台使银行可以全面实时地获取客户信息。通过这种方式能进一步深入了解客户的需求，优化业务流程，提升了客户的服务体验。不止如此，这样的方式能在破竹之势的市场竞争中占据优势，进而强化并扩大客户群体。

另一方面，数据架构为数据分析和挖掘提供了坚实的基础。靠着这个架构，银行可以深入的挖掘数据中隐藏的价值，捕捉市场的走向，发现未曾注意到的商业机会。这样的机会对于数字产品与服务创新来说，是有力的支持。这就是数据架构在银行数字化转型中的重要角色和优势。”这不仅推动了银行业务模式的转型升级，还为银行带来了新的增长点。

此外，数据架构还支持实时监控和预警系统的构建。通过这一系统，银行能够实时关注市场动态和潜在风险，提高风险识别和应对能力，确保业务的稳健运行。这对于维护银行的声誉和信誉，保障客户的资金安全具有重要意义^[3]。

1.3 数据架构对银行业务流程优化的影响

影响金融服务过程改进的这个信息架构，它的优势

就是能够有用的合并数据、规划过程，提高服务水平和操作性能。这个信息架构因为能实现软件间数据的分享和无缝连接，所以可以降低手工操作和重复劳动的发生。在服务的过程中，这个架构能提供数据分析的能力，为决策提供精准的支持，同时降低操作中的风险。因为有了数据标准和安全机制，我们可以确保数据传输的准确性和合规性，从而帮助银行改进技术资源配置，简化内部过程。

借着数据结构的精巧布局，金融机构能及时回应市场的波动和客户的需求，打造出一个更适应变化、更具效率的商务系统，大大提升了金融机构的全面竞争力和服务素质。

2 商业客户关系管理的现状与挑战

2.1 商业客户关系管理的基本概念

企业客户关系管理，金融机构与企业客户之间的交流联系，构建、保持、改善的策略性手段。这种方法的要点，在于通过高效的客户信息管理与分析，增强客户的满意感与忠诚度。涵盖客户识别与定位、引导、保存和进展的全过程，收集与分析客户数据，提供定制化的金融产品与服务，旨在满足客户的各种需求。

CRM在银行数字化转型中起着至关重要的作用，成为提升商业客户互动和优化关系管理的关键。

2.2 当前银行商业客户关系管理面临的主要挑战

银行在对商业客户进行管理时遭遇多重困扰。市场变动频繁，银行得不断改进策略来应对多元的客户需求。这时候，传统客户关系管理系统就显得有点慢半拍了，无论是快速反应还是精准服务，都力不从心。银行急需一种能够快速整合各种来源数据的工具，好随时提供个性化服务。不过，这过程里，数据隐私和安全的问题越来越突出，银行得确保客户信息的安全，透明和可控的数据架构成为必修课。资源有限、技术壁垒让现代化客户关系的策略实施也变得不那么轻松。

2.3 数据架构如何解决商业客户关系管理中的问题

数据架构在企业客户关系管理中发挥着重要作用。面对银行等各行业中分散且复杂的客户数据，优化设计数据架构，成为解决这一问题的关键所在。通过精细构建的数据架构，银行可以高效整合来自不同通道和平台的客户数据，形成完整一致的数据视图。此视图为银行提供了深入了解客户需求，掌握市场动态的基础支持。在数据架构的支撑下，银行显著提升了客户数据的分析能力，并且能够构建出精准的客户画像。

这些画像将客户的消费行为、爱好和需求展示在我们的面前。而银行制订的定制服务策略，也得到了科学

的批注。

此外，数据架构还具备强大的自动化数据迁移与处理能力。这一特性使得银行能够迅速响应客户需求，大幅缩短服务响应时间，从而增强服务质量。在数据架构的助力下，银行得以从根本上改善沟通效率，提升客户信任，为复杂商业客户关系的管理提供了坚实的技术保障。

3 数据架构如何促进商业客户关系的建立

3.1 数据架构对客户数据收集与分析的推动作用

现代银行业对商业客户的数据收集离不开数据架构这一基石。银行透过完善的数据架构体系能把客户在不同渠道的交易记录、行为数据和外部市场信息进行有效整合。数据的整合提高了访问速度同时增强了数据完整性。银行运用高效的数据存储处理技术从海量信息中发掘客户的行为习性与需求取向，建立精准的客户画像。大数据分析技术为数据架构增添了实时分析能力，银行能够动态观察商业客户状态，预判潜在商机与风险。数据架构为银行建立客户关系提供了坚实保障。这种数据驱动的分析模式不仅提升了信息的时效性，还为商业客户制定个性化解决方案提供了依据，从而增强了客户关系的长期价值与粘性。高效、灵活的数据管理体系在这一过程中是不可或缺的核心要素。

3.2 个性化服务与客户关系的增强

个性化服务在商业客户关系的增强中扮演着重要角色。数据架构通过整合和分析客户数据，能够深入挖掘客户行为与偏好，进而为银行提供个性化服务的基础支持。通过利用大数据分析技术，银行能够开发出针对不同客户需求的定制化产品和服务。这不但满足了客户的特殊需求，提升了客户体验，还增强了客户对银行的黏性与信任。个性化服务进而促进了更强的客户忠诚度和更稳定的客户关系，成为银行在竞争中制胜的关键因素。

3.3 数据驱动的客户满意度与忠诚度提升

数据驱动，一股新潮流，正助推着客户的满意度与忠诚度的提升。数据架构的高效运作，增强了银行对商业客户的了解，使银行对客户的交易记录、行为偏好、反馈信息有了全面的掌握，从而对客户需求有了深度的洞察。如此看来，数据驱动仿佛是一面镜子，让银行更能清晰看见客户的真实需求。瞄准了目标，银行便能为商业客户提供更贴心、更个性化的服务方案，满足其多样化需求。没有了一厢情愿的提供服务，客户的服务体验自然大大提升。信息不对称的沟通障碍已然消除，双方的信任紧紧地连接在一起。在这个过程中，银行通过监控和分析客户的互动数据，优化服务模式，快速的反

应客户的变化，将客户的满意度与忠诚度推向新的高度。诚信由此，互利共赢的长期合作局面便顺势而来。

4 银行数字化转型中的数据架构实施策略

4.1 数据架构设计的关键原则与框架

银行数字化转型的进程中，在原有基础上得以锦上添花的就是数据架构的创新设计。把握住灵活性、可扩展性、安全性和合规性这几个关键因素，正是一份有力的数据管理系统的打造秘诀。对数据架构来说，能够应变是必需的。以银行业务持续发展为例，数据架构必须足够灵活，以便对接转瞬即逝的商业需求。一种有效的方式就是模块化设计，让数据流程变得容易调整，进一步实现改良。

可扩展性，则决定了数据架构对于数据量和交易量的处理能力。为了不让新应用的添加和用户的增多对服务质量产生负面影响，数据架构必须具有应对激增数据的能力。另一方面，安全性是数据架构设计的另一项首要任务，这涉及到在数据保存、传递及处理等各个环节中对数据的全方位保护，有效防止数据泄露，避免其被不当使用。合规性要求数据架构遵循行业法规和标准，确保银行在数据管理活动中符合法律要求并保护客户隐私和数据安全。

在具体框架的选择上，通常会使用多层次的数据架构，使数据能够在不同层次上进行处理和存储，以优化访问速度和数据管理效率。这种设计不仅提高了数据处理的灵活性和可扩展性，还提升了系统的安全性和合规性，有助于银行实现无缝的数字化转型，从而更好地建立和维护商业客户关系。

4.2 数据架构实施的技术挑战与解决方案

在银行推进数字化转型时，数据架构的实施往往遇到不少技术挑战。既要保障数据不被篡改，又要防止泄露，这离不开数据加密和访问控制等措施。想想那些每天在路上遨游的数据包，不论是传输还是休息（存储）时，都需要特别注意安全与隐私。与此同时，银行的系统多种多样，各种异构系统要能顺畅沟通，就得有兼容性和集成性好的一套数据架构。这种无缝的系统对接，才确保数据流动的顺畅、统一。而且，数据质量管理也是一个核心问题。对于数据质量，设定明确标准和进行持续监控非常关键，否则数据的准确性和连贯性可能会大打折扣。机器学习和人工智能技术在数据架构中的应用也面临技术复杂性高的问题，需要开发与银行业务深度融合的算法和模型。为解决这些挑战，建议采用分布

式数据缓存和存储技术，利用先进的数据治理工具和策略，优化数据集成方法，提升数据处理和分析的实时性与准确性，为商业客户提供高质量、个性化的银行服务。

5 结语

数据架构在银行的数字化转型中显示出了对商业客户关系建立的重要影响。银行借助高效的数据架构提升服务质量，加强客户关系，这已被明确证实。数据架构强化了银行的服务能力和响应速度，专业度的体现之一就是实现个性化服务的能力，让银行和商业客户的连接更紧密，信任更加深厚。

再看数据驱动的客户关系管理系统，这里面的潜力也不容小视。正确识别和满足商业客户的需求，提升他们的满意度和忠诚度，即使只是数据架构的一部分，也会产生显著的影响。

然而，就想任何事物一样，银行在实施这种数字化转型和优化数据架构时，会遇到各种挑战，比如保证数据的安全与隐私，技术的更新，以及人才的培养等。这些都要求银行在转型时要充分准备，处理好这些问题，才能在数字化时代立足。因此，未来的研究需进一步探讨如何克服这些挑战，以及如何在保障数据安全的前提下，更高效地运用数据技术优化银行的客户关系管理。通过持续的技术创新和制度设计，银行将能更好地在数字经济时代维护并发展其商业客户关系，为实现可持续发展提供强有力的支持。

参考文献

- [1] 张淑芬 尹振涛. 商业银行数字化转型的数据治理问题[J]. 银行家, 2021, (02): 116-119.
- [2] 李立宏. 大数据时代商业银行数字化转型[J]. 中文科技期刊数据库(全文版)社会科学, 2023, (05): 0188-0190.
- [3] 沈梦赟. 商业银行数字化转型[J]. 财讯, 2021, (12): 156-156.
- [4] 曾刚. 商业银行数字化转型探索[J]. 中国外汇, 2023, (16): 46-48.
- [5] 中国工商银行江苏省分行课题组 岳小勇. 商业银行数字化转型探讨[J]. 金融纵横, 2020, (12): 32-39.

作者简介：姓名：谢馨瑶，性别：女，出生年月：2000.11，民族：汉，籍贯（省市）：重庆市长寿区，学历：硕士研究生在读，职称：无，研究方向：金融学。