

银行代理业务的项目设计要点 PDF转换可能丢失图片或格式
，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/149/2021_2022__E9_93_B6_E8_A1_8C_E4_BB_A3_E7_c41_149684.htm 关键字：委托单位 代理单位 可靠性 稳定性 易用性 自动冲正 目前国内几大商业银行为摆脱困境，真正走向市场化、商业化，都在极力完善服务、提升综合竞争能力。特别是最近几年各行对中间业务资源的争夺日趋激烈，在此科技部门扮演了极为重要的角色。因为在允许各行混合经营的情况下，任何银行都不再有自己的政策优势，一些大的中间业务客户，如移动、电信、联通、保险等单位，往往与工行、农行、建行、中行、招行等大银行同时签定代理协议，对银行来说，你所能取得的市场份额完全掌握在用户手中，一切由用户自行决定。要想在竞争中取胜，除了各银行业务部门的有效营销策略和前台操作员的高服务素质以外，总个代理系统的可靠性、稳定性、易用性就成了决定竞争胜负的关键性因素。科技部门如何来生成有竞争力的产品呢？从我多年参与各种代理业务项目的经历来看，关键在于项目的总体设计。一个功能简单但运行稳定可靠的系统在实际应用中远比一个庞大而不太稳定的系统要实用得多。所以在给定的时期内，首先考虑的应该是系统的可靠性，越简单的东西越能保证其可靠性，因此我们应首先从以下几项基本代理功能作起：查询、缴费、撤消、自动冲正。做好了这四项基本功能，就可以为某个委托单位进行代理了，至于其他的如打发票、生成汇总报表、月报、自动代扣、批量冻结等辅助性和管理性功能可作为第二层次的功能提供。其中基本功能中的自动冲正和手工撤消交易是必不

可少的，因为它们关系到委托、代理双方帐务的一致性问题的，也就是系统可靠性的最主要问题。在一个大的代收项目中，比如每天5000笔以上收费业务，如果出现百分之一的错帐，那么五六十笔错帐调整对业务部门来说也是不能忍受的：银行与委托方须对每笔业务进行钩对，然后认真分析、找出错误原因，最后双方分别进行调帐；况且现在的代理业务种类繁多，每天晚上把所有委托单位的错帐都汇总起来进行处理，其工作量将是非常可观的。曾有一家银行先我行一步取得一家保险公司的保费代理权，但一年下来，保险公司和该行均无法忍受繁杂的错帐处理，主动找到我行要求我行为其代收保费。在系统规划时我们特意针对错帐问题重点研究，仔细设计了自动冲正、手工撤消功能，结果我行的代理系统十分成功，至今错帐率一直保持在千分之一以下，不到半年，该公司百分之七十以上的保费已由我行代理，而且都是客户的自愿选择，我行每天代收该公司的保费达400万元以上。由上可知，代理系统的可靠性是系统成功与否的关键，那么除了在业务功能上提供自动冲正和手工撤消以外，在技术上也须采取相应的措施，以尽可能避免在每笔业务的处理过程中产生单边帐。一笔代收费涉及到银行与委托方各自的数据库操作和帐务处理，虽然现在已有中间件软件提供了在异构系统之间的事务一致性保证技术和手段，但由于银行和委托方一般自行开发自己的应用软件，很难协调一致的采用这种新技术，我们只能在保证各自系统的帐务作为一个完整的事务处理的情况下，通过socket 编程来交换相互的操作结果，如下表所示，在对方处理结果的基础上决定下一步的操作：

（注意：根据会计原理，缴费时一般须银行方先记帐，委托

方后记帐) 这里决定与发起下一步操作的是中间业务平台(没有中间业务平台的也可以是前置机), 因为双方帐务处理不在一个整的事务中, 任何一方处理失败都必须考虑是否要对另一方的操作进行修正, 并告知前台操作员, 是系统自动完成了该种修正(即自动冲正)还是须操作员手工发起撤消交易。双方通过前置机交换信息报文, 为提高并发处理能力, 在业务量大的情况下前置机之间宜采用消息队列和短链接的方式通讯, 另外通讯的超时时间设置必须适当, 一般应比前台该交易的超时时间短3-5秒, 但不少于30秒。凡超时的交易应视为对方操作失败。解决了可靠性, 接下来的就是稳定性、易用性, 可靠性主要解决了帐务的一致性问題, 而稳定性、易用性对系统提出了更高的要求, 这主要反映在前置机的处理能力、中间业务平台的转发能力、后台的数据库处理能力以及委托方的处理能力、与委托方的通讯带宽等各环节上, 其中任何一个环节出现故障都会使系统偏离稳定。当然, 代理业务作为银行综合业务系统的一个子系统, 后台处理能力不须单独考虑, 与委托方之间的通讯带宽也是很容易满足的, 现在情况下一般取64k就比较满意了; 中间业务平台是一台档次较高的服务器, 并不须每增加一项代理业务就增加一个中间业务平台, 则只有前置机是随委托单位不同而可能有所变化的, 前置机上对应不同的委托单位有不同的接收请求、响应的server程序和发送请求、响应的client程序, 根据委托单位的业务量大小, 前置机的内存和cpu 处理能力可有相应的调整。但都应以保证系统有足够的吞吐能力为前提。曾有一单位委托我行代收费用, 刚开始系统运行非常正常, 但随着时间的推移, 业务量的不断增加, 对方的数据库处

理能力渐渐成为瓶颈，不到半年时间系统就无法正常运行，对方只好对主机和数据库系统全部升级，这不但浪费了资金和时间，更重要的是在广大用户中产生了不良的影响。因此，在总体设计的时候就一定要充分考虑到以后业务扩展的需要，至少也要在方案中设计一个容易扩充的接口，做到有备无患。以上是说的稳定性问题；在实际推广应用中，易用性对操作员来说才是最重要的特性，其中涉及到输入界面的定位、输入要素的确定、相关交易的连动等交互动作，对一个新的代理项目，操作员希望不经过专门培训或稍做培训即可熟练操作而不会出错。可以从以下几点来考虑：1、代收主菜单的进入要简洁，进入层次不能太多；2、输入要素应尽量减少，特别是委托单位很多的情况下，应提供简便的定位方法，不须操作员死记硬背各委托单位的编号；3、查询交易返回结果后应能自动进入收费交易（默认自动进入，也可根据操作员需要不进入），即相关交易的联动。4、提供同步帮助菜单，即操作进行到哪一步，系统能随时提供相应操作的提示，帮助操作员正确操作。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com