

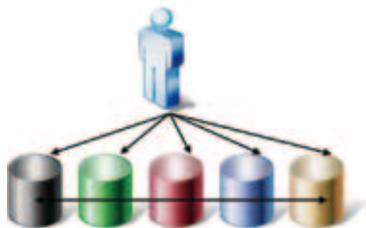
# 以客户为中心的 客户信息管理平台

让银行/保险企业变得以客户为中心，更明白客户的需要，提供更完善的客户服务和体验，从而提高营运结果。

## 客户面临的挑战：

金融/保险服务业市场竞争激烈，如何提供更符合客户的服务需求，预见客户需要

- 需要以客户为中心的客户信息，而不是以账户/保单为中心
- 需要了解客户跟企业的业务，包括与这个客户有关的所有账户/保单；
- 需要了解客户与客户(个人/企业)之间的关系，更正确的了解业务机会和风险；
- 需要洞察高端客户的未来需要，提供有差异性的服务/产品；



## 以客户为中心的客户信息的解决方案：

- 整合来自不同业务应用的共用客户数据到客户信息管理平台。
- 按照规则把在可能是一样的客户辨认出来。获得完整的客户视图，更了解客户。
- 存储横跨业务条线(如关系,隐私需求)的客户信息。
- 成为唯一，有权威性的客户黄金记录。当客户信息改变时，同步到其它的业务应用去。
- 把全面的客户信息分享到其它客户分析，使分析更正确。
- 客户交互/接触概要信息收集处，分享到所有客户渠道。

## 成功案例：泰康保险



## 客户为中心解决方案的业务价值：

- 增加客户收入——向上销售/交叉销售。
- 减底营运成本——简化业务流程，减少人手需要。
- 提高客户对服务的满意度，留住有价值的客户。
- 对客户的全盘了解，控制业务风险(信贷，承保)
- 符合政府，企业的符合法规的需要。