

金证采用 IBM 技术 实施融通基金 CRM 解决方案



IBM公司与金证为我单位建设的CRM应用系统，实现了整合和通畅的客户关系管理，促进了我公司向“以客户为中心”的变革。

——融通基金 CRM项目负责人

客户至上

基金公司采用CRM解决方案整合客户资源，支持客户管理和服 务，得以集成异构异源的客户信息，增加了客户满意度，提升了竞争优势，实现以客户为中心的变革。

概述

挑战:

在行业的低迷期，融通基金迫切需要加强客户管理在激烈的竞争中生存和发展。

解决方案:

- 应用程序: 基金 CRM
- 中间件: WebSphere应用服务器企业版
- 硬件: PC SERVER
- 其他(服务等):

收益:

- 整合了分散的业务系统
- 提高了客户满意度
- 加强了新客户、新业务拓展
- 优化了公司价值链，与代销机构联系更为紧密

迫切整合

融通基金管理有限公司于2001年5月22日在深圳正式成立, 注册资本1.25亿元人民币。公司在基金管理上实行投资决策委员会领导下的基金经理负责制。截至2004年4月底, 公司管理着两只封闭式基金和三只开放式基金。

封闭式基金和开放式基金拥有不同的用户群, 不同的渠道, 不同的业务模式, 相应建立了不同的信息系统, 迫切需要加以整合, 以提升客户服务水平, 特别是针对同时拥有封闭式基金账户和开放式基金帐户的客户。

融通基金的信息系统面临如下挑战:

- 整合封闭式基金和开放式基金的客户资源, 从以帐目为中心转向以客户为中心;
- 随着基金市场竞争日益加剧, 需要更全面、更及时地掌握各种客户信息, 提升客户服务水平;
- 迅速地根据市场情况调整业务; 发现和获取新客户;
- 优化价值链, 与客户、代销伙伴无缝连接。

信息无碍 理财有道

融通基金企业集团采用CRM解决方案以后, 取得了如下收益:

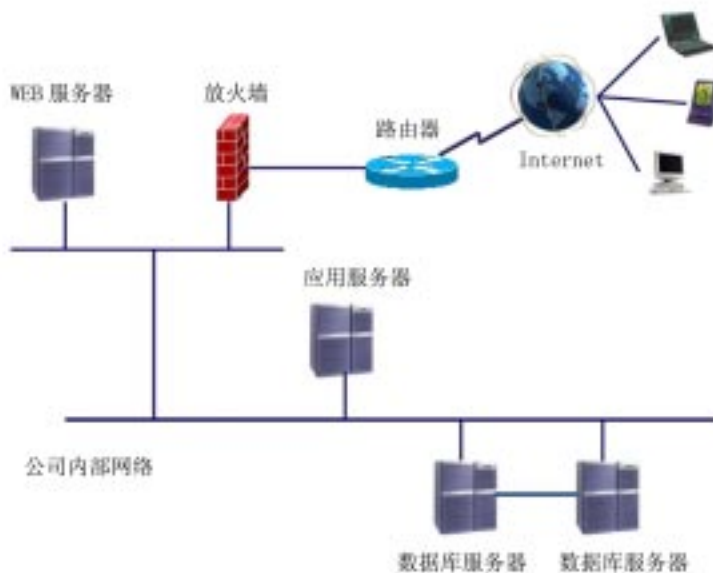
- 公司目前已经建立了一套完整的客户服务的流程, 为客户提供满意而及时的服务。公司设立了客户服务部门, 投资了相当多的硬件设施, 能够以系统化的方式有效解决客户的问题。

- 目前, 公司内部明确提出了大客户服务--销售即服务的思路, 使服务贯穿于销售每一个环节。融通基金 CRM 系统使客户服务工作更加完善。
- 融通基金得以为客户提供多种接入方式, 更为便利, 并加强面对面的服务。
- 还建立了融通金算盘理财俱乐部。俱乐部以公司网站为重要活动场所, 开展与基金经理网上见面、网上投资理财系列知识培训、网上俱乐部成员 BBS 每日讨论等一系列活动。

设计 CRM 解决方案

系统设计遵循简单性、稳定性、扩展性、安全性、易维护管理、跨平台开放性原则。

通过对现有 TA 系统、直销系统、CALL CENTER 系统等进行后台数据整合, 构建统一数据中心, 实现基础知识管理、销售管理平台、销售工作平台、统计分析等功能, 并为系统未来的扩展预留空间。



应用服务器作为业务逻辑的处理核心，也是整个系统的核心。使用两台高性能的服务器作为应用程序服务器群集，实现双机热备份功能。使用WebSphere应用服务器的群集功能满足客户关系管理系统的高可用性需求，以保证系统 24X7 的可靠运行。

顺利实施

深圳市金证科技股份有限公司担任本项目的应用开发任务，于 2004 年 10 月启动，于 2005 年中期完成。

项目实施过程中，金证和融通基金共同探讨基金业务特点，基金 CRM 发展趋势，以及融通现有客户和 IT 资源，采用了 IBM 的 WebSphere 应用服务器企业版。金证协助同融通，在 IBM 的大力支持下，最终圆满完成了 CRM 解决方案。

深圳市金证科技股份有限公司

深圳市金证科技股份有限公司是目前中国最大的金融证券软件开发商与系统集成商，建立了覆盖全国的服务网络。

金证公司一贯坚持“发展金融软件，打造民族品牌”的市场定位，始终致力于推动金融领域的 IT 技术发展，也始终保持着在这一技术领域的全国领先地位，公司获国家计算机网络系统集成一级资质认证。并通过 CMM 二级评审。

远景规划

- 从运营型 CRM 提升到分析型 CRM
- 支持新业务新应用



“*WebSphere* 应用服务器以其广泛的功能、灵活的可扩展性以及可靠的安全控制提供了一个强大的、跨平台的、基于 Java 技术的 Web 应用平台，支持企业轻松部署电子商务应用。”

——金证科技股份有限公司钟 超群

IBM 的有力支持

金证为融通基金实施CRM解决方案期间，IBM在进行异构系统的整合、与银行等金融机构的对接等方面给予了从技术到应用的大力支持，对本项目的成功发挥了重要作用。

金证系统是“PartnerWorld 行业网络”(ibm.com/isv)的重要成员。PartnerWorld 行业网络计划最突出的特色就是行业优势。凭借 IBM 强大的行业资源与经验，针对不同行业的特点对相关成员提供支持，共同帮助行业客户优化业务流程，应对市场变化与企业变革需求，从而促进加盟应用开发商的业务成长。



深圳市金证科技股份有限公司

地址: 深圳市福田区福华路 322
号文蔚大厦 20-22 层

邮编: 518026

电话: (0755)82955589

网址: <http://www.szkingdom.com/>



© Copyright IBM Corporation 2005

国际商业机器中国有限公司
北京市朝阳区工体北路甲 2 号
盈科中心 IBM 大厦 25 层
邮编: 100027

中国印刷

2005 年 12 月

All Rights Reserved

IBM、IBM 徽标、On Demand Business 徽标和 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、产品和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 打算在所有有 IBM 业务的国家或地区提供这些产品和服务。