

金融业IT建设与创新调查结果显示:

CRM系统建设滞后 仅半数机构实现全覆盖

编者按:12月9日,在第十二届金融IT业务创新高峰论坛上,证券时报记者对与会的百余位来自银行、券商和期货的金融机构人士进行了问卷调查。本次问卷调查涵盖客户关系管理(CRM)系统客户覆盖率、投顾平台建设、转融通技术系统筹建等多方面内容,调查结论为金融机构IT业务的创新情况勾勒出了一个清晰的轮廓。

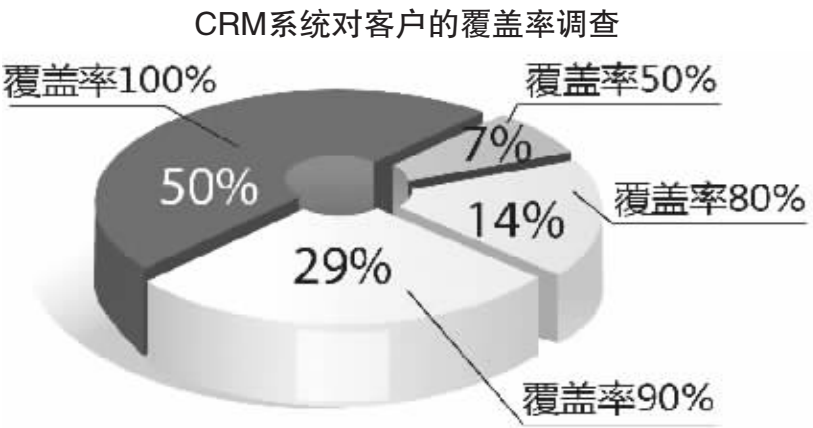
半数机构CRM系统全覆盖

调查显示,与会人士所服务金融机构中,占比为50%左右的金融机构目前CRM系统对客户资料的覆盖率已经达到100%。此外,有28.6%的金融机构客户覆盖率达到90%;14.3%的金融机构客户覆盖率达到80%;7.1%的金融机构客户覆盖率仅占50%左右。

CRM系统是现代企业客户管理的重要工具,我国金融机构多年前已开始搭建CRM系统平台。值得注意的是,本次调查结果却显示出仅半数金融机构

的CRM系统客户覆盖率达到100%,少数机构的覆盖率还不足50%。

通过上述调查数据,可以看出目前一些金融机构在客户关系系统化管理方面仍然相对滞后。业内人士认为,客户关系管理作为现代企业管理的重要组成部分,特别是对归属于服务业的金融机构来说,如果无法有效对客户关系形成系统化管理,势必将对金融业务拓展的进度造成阻碍。



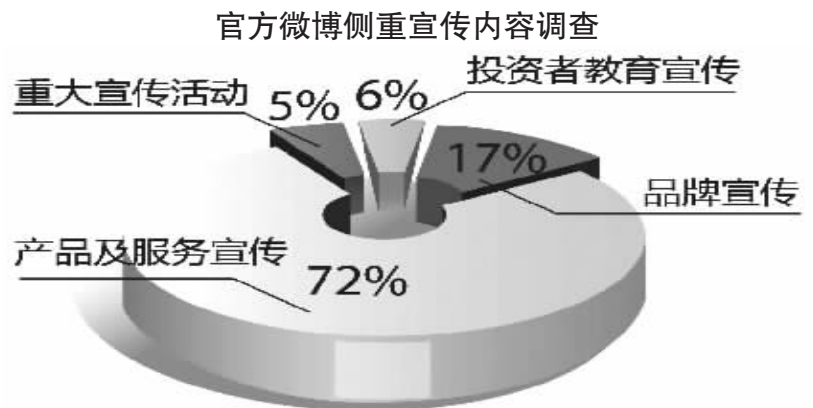
微博宣传主攻产品及服务

近年来,随着微博营销的迅速崛起,金融机构在该领域的投入越来越大。借助微博辐射式的高效传播效率,金融机构找到了一个最为廉价有效的营销渠道。目前,金融机构通过微博平台的宣传又主要侧重在哪些方面呢?

调查显示,72%的金融机构人士表示,该公司的微博平台主要以宣传公司的产品和服务为主;17%的人士表示微博平台以品牌宣传为主;而以重大活动宣传、投资者教育宣传为主要功能的金融机构分别只占5%和6%。

而据《2010年微博调研报告》数据显示,83%的用户表示在微博中可以接受发布有关产品和品牌的信息。而相比其他社会化媒体上的信息信赖度,微博的信任度最高,非常信任和比较信任的比例则达69.2%,微博无疑成为了金融机构进行宣传的有效工具。

此外,除了利用微博宣传公司的产品和服务外,金融机构还常利用微博进行会议营销。例如,券商会定期邀请嘉宾为特定投资者通过微博举办投资策略会和主题报告会,并利用会议交流的机会进行开户营销。



超六成金融机构IT建设外包

调查显示,有超过六成以上的金融机构表示,公司已将IT业务系统开发和建设工作外包给专业的IT公司来完成。其中,占比为35.7%的金融机构表示,目前公司研发能力和技术实力存有欠缺,核心IT业务系统建设全部外包;28.5%的金融机构表示,现已具备一定的研发实力,但仍将部分核心IT业务建设外包。

另外,仍有21.4%的受访机构表示,目前公司已经具备强大的研发能力和技术实力,IT业务系统全部由自己完成;14.2%的机构则表示对自己目前设计的IT业务系统不太满意。与会某银行人士表示,将IT业务外包,一方面可以大大节省公司在IT开发中人力和物力的投入,另一方面则可充分利用IT公司的专业性。

客户体验”主导金融IT创新

对于未来金融IT业务创新的焦点,高达53.8%的与会金融IT界人士认为应该从客户体验出发,通过IT技术的创新为客户带来价值。

另外,也有不少人士认为,应该以IT创新来带动金融机构的各项业务创新。30.7%的人士表示应该全力推进金融IT创新,在IT创新的基础上创新业务。而15.3%的受访人士则认为,

IT创新应该紧跟业务创新的脚步,为业务创新及时提供相关的IT支持。

对于金融机构创新方面到底是IT先行还是业务先行,中信证券董事总经理朱永强表示,在创新上,不存在技术引领业务、业务引领技术的模式,这样理解是不全面的,未来业务的广度和深度会提升整个IT业务复杂度,因此IT的管理一定要有矩阵式的架构。

九成券商备战转融通业务

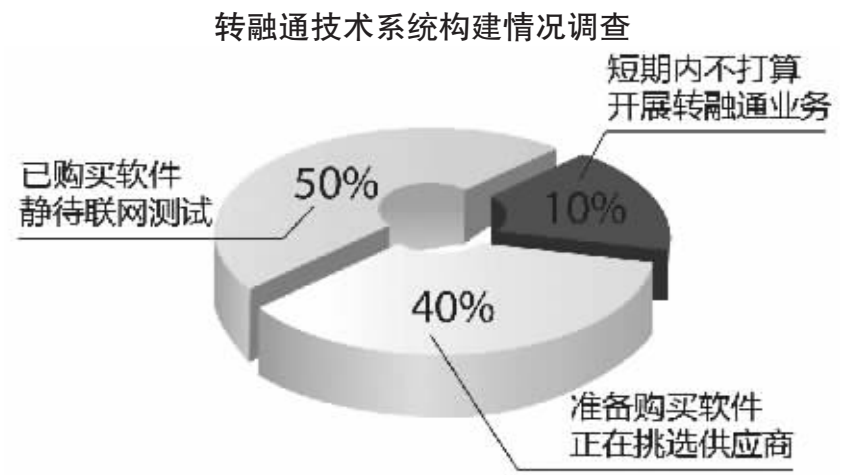
转融通业务开闸在即,金融机构对该业务的筹备工作也已进入最后的冲刺阶段。

调查显示,有50%的券商目前已经购买了转融通软件,并已完成安装调试,现正静待与沪深交易所及中登公司的联网测试;40%的机构则表示,目前正准备购买转融通软件,软件供应商正在挑选之中;另外,只有10%的机构表示短期内不打算开展转融通业务,因此目前还未

计划构建转融通技术系统。

从上述调查结果来看,已有90%的券商完成或正在积极筹备转融通业务,并搭建相关IT平台。

据了解,第一批11家融资融券试点券商已开始与证金公司在技术系上进行对接、联网测试等方面的工作,融资融券标的扩容也是在为转融通铺路。转融通业务作为券商的下一个业务创新重点,其配套IT技术系统也必将成为券商目前IT创新工作的重心之一。



“苹果用户”成券商首要目标

本次调查还包含了一项有趣的问题,即针对目前市场上4款著名智能手机,券商的手机证券客户端建设情况如何?

调查显示,所有参与调查的人士均表示,其所任券商已开发了针对苹果公司iPhone手机的证券客户端。而谷歌的Android则占据第二位,有超过80%的公司表示已开发其客户端。其后则是诺基亚公司的Symbian手机,开发该类客户端的公司占比为74%。而微软的Windows Phone则排在最后一位,只有50%的券商表示开发了相关的客户端产品。

近年来,苹果iPhone系列手机的流行热潮席卷全球。而在我国,随着苹果手机用户的爆炸式增长,金融机构无疑会将苹果手机相应客户端的开发作为首要目标。

但另一个数据也正引起各金融机构的重视,今年二季度报告显示,在智能手机操作系统中,Android系统的市场份额高达43.4%,同比增长152%,占第一位;而苹果的iOS系统的市场份额只从14.1%提高到18.2%。

从全球数据来看,Android系统的市场快速增长应该会引起金融机构的重视,而未来开发Android手机客户端产品将成为券商的下一个首要目标。

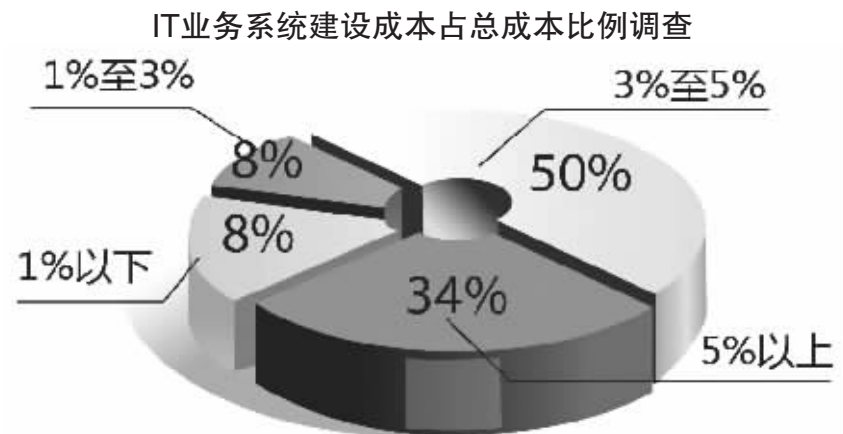
IT业务成本占比持续提升

金融机构在IT业务上投入的精力和资源,可以通过各金融机构的IT业务成本占总运营成本的比例得出清晰的结论。

调查显示,IT业务成本占总运营成本的比例为5%以上的机构占比为34%;IT业务成本占比在3%至5%之间的机构比例为50%;IT业务成本占比在1%至3%之间的机构占8%;IT业务成本占比在1%以下的机构占比同为8%。

以这一数据同历年证券时报同类调查结果对比可以看出,金融机构在IT业务的投入呈现逐年上升的趋势,这体现出金融机构对IT业务系统建设的重视程度也正在提高之中。

中信证券董事总经理朱永强在本次峰会上指出,在IT业务的研发上,券商目前投入的人力和资源投入相对太少。而从长远来看,IT研发工作才是IT业务得以创新和持续发展的核心所在。



投顾平台渐成理财产品超市

券商投顾平台目前主要为客户提供哪些产品和服务?调查显示,部分券商所搭建的投顾平台正向着销售各种机构产品的“理财超市”模式发展。

调查显示,多数参与调查的券商均表示,除了提供自家的理财产品以外,投顾平台销售的产品主要还包括了各类型基金产品、其他券商的理财产品以及各类保险产品等。

这一结果显示,部分券商已将新兴的投资顾问平台打造成集合各类金融产品的综合“超市”平台。

据了解,投资顾问业务作为券商今年的主要创新业务之一,投顾平台的搭建是券商今年IT业务建设的重点工程。业内人士表示,投资顾问业务涵盖了从客户的风险承受识别到为客户提供资产配置、理财规划、组合投资和品种建议的一个持续过程。对于投资顾问个人而言,如果没有公司的支持、没有系统平台做为依托,是很难实现上述业务构建的。

(本版稿件由杨冬、邱晨撰写并制表,吴比较制图)



证券时报副编辑王金栋(右一)、证券时报副编辑官云涛(左一)为2011年度金融服务创新机构获得者颁奖。



券商单项奖颁奖现场



基金类单项奖颁奖现场



最佳手机银行奖颁奖现场



期货类单项奖颁奖现场



银行类单项奖颁奖现场

宋春雨/摄