

·精彩言论·

胡德忠：在 IT 运用上券商对客户服务的挖掘、投入目前还不够多。券商粗放式管理对客户的维护度确实比其他行业差很远。客户的体验最重要，要得到客户认可，不仅要依赖咨询服务质量的提升，还要结合前台业务。

朱永强：目前零售方面无需过早投入工具开发。因为在服务产品化或者金融产品化之后，工具展示才有意义。只卖股票，那不是价值，产生额外价值后才是真正的价值，也就是说有料的衍生工具才有意义。

马光梯：券商目前普遍存在的问题是同质化严重，可操作范围比较窄。券商要在 IT 建设方面多做创新，让我们的“形”存在于技术系统，即使让别人看到我们的“神”，也不一定能复制得了。

苏敏：银行的做法是要让服务上门，越来越多地把新技术运用到销售和服务中来。收集客户信息，判断客户适合何类产品，再通过电话、网上等方式对客户进行有针对性的精准销售。

券商尚需找准定位加大IT研发投入

证券时报记者 黄兆隆

12月9日举行的第十二届金融 IT 创新论坛上，就 IT 建设、客户体验的未来战略思路，证券时报记者与中信证券董事总经理朱永强、国海证券常务副总裁胡德忠、深发展零售银行副总理及客户服务中心主管苏敏、民族证券总工程师马光梯进行了讨论。与会代表认为，证券公司仍需找准自身定位，在客户体验、IT 研发上做出更大投入。

IT 建设路漫漫

证券时报记者：目前，证券行业 IT 建设的重视程度似乎还不够，行业当前的具体情况如何，各位对券商 IT 建设有何期望？

胡德忠：基金公司在 IT 领域的投入要多于券商，在 IT 运用上券商对客户服务的挖掘、投入目前还不够多。证券公司粗放式管理对客户的维护度确实比其他行业差很远。

苏敏：银行在自主创新方面很有活力，无论从新交易模式还是新产品角度，各家银行都形成了自己的打法。在 IT 建设方面，个人感觉银行比券商要好一些，各银行都有专门的部门负责 IT 运用，政策宽裕度也较大。

马光梯：券商目前普遍存在的问题是同质化严重，可操作范围比较窄，技术和业务之外的制度环境也让创新面临很大风险。证券公司的系统主要分三类：一是柜台交易系统；二是办公系统；三是计算机集成制造（CIM）、数据中心和客服。券商要在 IT 建设方面多做创新，让我们的“形”存在于技术系统，即使让别人看到了我们的“神”，也不一定能复制得了。

朱永强：金融服务是无形产品，而券商是基于工具而存在的产业，工具不发展产业也没有大发展可能性，比如说高端客户的交易要求要做到毫秒级、微秒级，公司必须要有工具的开发能力。目前，证券公司对自身定位是有缺陷



朱永强



胡德忠



马光梯



苏敏

宋春雨/摄 翟超/制图

的，很多国企更多依赖于政府而不去找市场。围绕着“云计算”的竞争是在全球范围内展开的，如果券商还想像以前那样依赖政府，那是行不通的。

服务工作有斩获

证券时报记者：目前，金融服务中的移动平台服务越来越多，在投顾平台上也有了更多的创新和改造。各家公司在这方面如何开展工作？又取得了怎样的经验和教训呢？

胡德忠：国海证券这方面的工作包括咨询服务、绩效考核和培训。通过客户分级来维护客户，也通过这个系统来做绩效考核，对客户服务实施监控也更有保证。从培训效果看，大大提高了投资顾问的服务水平和能力，客户的满意度和信任度也有所提升。这方面工作要立足长远，客户

的体验最重要，要得到客户认可，不仅要依赖咨询服务质量的提升，还要结合前台业务，这些都是至关重要的。

但这其中也有困难。证券公司旗下营业部负责的客户可能有上百万，但客服人力有限，一名客服人员能负责十几位客户，而整个公司也仅有几百名客服人员，短时间很难实现客户全覆盖。

苏敏：银行有比较完整的体系，这体系从原来完整的柜台发展到电话银行，接着发展到网银和手机银行。

银行的做法是要让服务上门，越来越多地把新技术运用到销售和服务中来。收集客户信息，判断客户适合何类产品，再通过电话、网上等方式对客户进行有针对性的精准销售。按此方式，成功率有了很大提高，尤其是电话销售，还可明显预测到业务进展。服务方面也有相同道理，通过邮件有效推送客

户关心的资讯和产品，能提高服务效率，这比单一的广告宣传更有效果。

马光梯：在客服方面，我们向工作人员提供大量有价值的东西，即体现了市场性管理。市场性管理必须有强有力的支持，为此，我们自主开发了数据中心、CIM 系统，并且开发了投资顾问系统。此外，我们在提供信息时还把历史信息、交易信息，以及我们所掌握的不断变化的市场交易信息提供给投资者，作为客户的投资参考，令客户形成依赖。目前我们公司的研发团队在技术团队中要占一半水平，而且开发成本

朱永强：目前，零售方面无需过早投入工具开发。这是因为，在服务产品化或者金融产品化之后，工具展示才有意义。只卖股票，那不是价值，产生额外价值后才是真正的价值，也就是说有料的衍生工具才有意义。

在服务终端上，中信主要围绕投顾的商业模式，目前还没找到合适的商业模式，这是行业的最大困惑。未来两年，我相信证券业一定能找到投顾的商业模式，这个寻找者不是中信就是国泰君安，不是国泰君安就会是其他公司。今后投顾的平台会越来越丰富，相信明年大家就会看到创新的出现。



圆桌论坛 / Round Table



方正证券
FOUNDER SECURITIES

热烈祝贺方正证券在2011年《证券时报》举办的“第十二届金融 IT 创新暨中国优秀财经网站评选”中荣获两项大奖：

最佳移动业务券商

最佳客服热线

方正证券股份有限公司系中国证监会核准的第一批综合类证券公司，为上海证券交易所、深圳证券交易所首批会员，是具备湘浙“双区域”集中优势、高成长、全牌照的全国性证券公司。方正证券股份有限公司于8月10日在中国A股主板成功上市，是今年首单IPO上市券商，全国第七家IPO上市券商。公司秉承“稳健经营，持续创新”的理念，以传统优势的经纪业务为依托，致力于为投资者提供全面的财富管理与增值服务。



全国统一客服热线：

95571

www.foundersc.com