



服务无止境 客户在我心

——长江证券倾心打造多渠道客户服务模式

在券商经纪业务竞争白热化的今天,客户结构的变化,令核心客户的需求更趋于专业性、多样性及综合性,这也使得经纪业务服务模式必须走向精细化、差异化与集约化,服务为王的时代已经来临。在为客户提供服务的过程中,长江证券坚持“以客户为中心”,致力于提升服务的实用价值和易用程度,强调客户体验的友好性。依托现代化的技术手段,公司建立了集电话、网站、手机等多种形式于一体的全方位非现场服务渠道,将人工和自助服务、现场和非现场服务有机结合。在服务智能化程度不断提高的同时,使每一位客户都能够得到Anytime(《任何时间》)、Anywhere(《任何地点》)、Anyway(《任何方式》)的一站式“3A服务”。客户能随时随地感受到长江证券贴心周到的服务。

95579客服热线金融好帮手

电子商务和移动互联网等各种新兴服务模式的出现,令投资者逐步从昔日的营业大厅转向了非现场交易。客户交易习惯的转变,迫使证券公司必须探索新的客户服务模式。

电话渠道交易功能的日益弱化,使其必然只能作为其他交易渠道的一种备份,而客户日益增长的人工服务请求则给电话渠道的发展带来了新契机。近年来,长江证券秉承“以客户为中心”的服务理念,在电话渠道人工服务创新方面进行了持续的探索和努力。

2009年,长江证券运用金融集团优势,依托“集中+分散”的零售客户服务体系建设,启动了95579客服热线的重建工作,实现了自助委托与人工服务一号通,证券业务与期货业务一号通,总部与营业部服务一号通,为客服热线的跨越式创新发展打



资料图

下了坚实的技术基础。95579客服热线人工服务的设计充分考虑了客户操作的便利性和易得性,尽可能少地让客户按键选择,充分体现“以人为本”的设计思路,让绝大部分客户需求都能得到一站式满足。

同时,为应对多样化客户诉求,2010年长江证券借助功能强大的 workflow 系统,建立了客户服务调度机制,加强了总部客服热线与各营业部间的协同,使总部标准化服务与营业部个性化服务的优势相得益彰。

2011年,长江证券全面启动服务渠道整合的序幕,电话渠道作为众多非现场服务渠道中唯一的人工交互渠道,被赋予了更多使命。公司借助功能先进的智能后台,着力将95579客服热线打造为一个客户依赖的“空中证券营业厅”。现在,长江证券已能做到,客户足不出户,只需一个电话,便可轻松办理修改联系资料、订阅服务产品、个人账户管理等服务类

业务。这一创新举措,开券商之先河。在严控合规风险的前提下,使“以客户为尊”的服务理念得到真实体现。未来,95579客服热线将不断强化服务,成为客户欢迎、公司信赖、同行认可的新型客服热线。

95579网站金融大管家

在网站建设方面,长江证券利用网站对公司业务和客户资源在空间、时间上的整合与流程再造,实现资源效用的最大化和服务品质的最优化。网站平台系统满足未来一定时期的业务容量和稳定性要求,功能和业务模式具有创新性,栏目展现形式灵活机智,能很好地支持公司经营战略和营销策略的实现,适应未来的业务发展趋势。

作为有着强烈社会责任感的上市公司,环境保护不仅成为长江证券不可推卸的责任与使命,更是公司长久履行社会责任的重要一环。长江证券长网适时推出了“电子对账单”绿色环保服务,

与客户携手,为创建人与自然共同发展的和谐社会而努力。电子对账单服务的推出,得到了客户的高度认同。

2010年,长江证券长网对网站资讯服务产品进行了整合,完成了金长江财富管理栏目建设,打造了全新的服务品牌。在切实履行客户分级服务的大背景下,为客户提供了集交易通道、研究资讯、个性化服务于一体的服务产品,服务能力得到了较大提升。此外,公司集成内外部资讯信息,由宏观到个股的资讯信息更加强大;全新的账户管理功能,为客户提供全面的账户分析;自定义的个性化资讯栏目,更加灵活多变;充分体现了资讯分类、客户分级的服务理念。

目前正加紧筹划新建中的长江证券长网,通过产品、技术、业务层面的整合和改造,通过增值服务的提供,努力实现从“交易型”向“服务营销型”网站的转变。在强化“交易型”功能的同时,构建网上产品商城、服务商城及

网络营销社区,努力打造以零售客户为中心的综合服务理财平台。新的长网平台将从以下几个方面进行完善,更好地为客户提供贴心服务。

首先,以金融产品资讯数据为基础,建立网上金融理财产品超市,提供金融理财产品自助筛选功能,实现金融理财产品的在线看、选、购一站式服务;将公司销售的各类金融理财产品系统化地展现在客户面前,让客户充分了解产品,加强产品筛选和在线交易的融合,提升网站的实用性和客户体验,为客户提供全面的金融理财服务。

其次,持续贯彻“服务产品化、客户分级化”策略,建立网上服务产品商城和积分商城,建立电子协议签署框架,打通网络支付渠道;通过差异化的服务内容、标准化的服务配送模式提高客户粘度与忠诚度。

再次,建立以知识库为依托的机器人自助应答服务和自助式全站搜索服务,解决客户在线自助服务过程中遇到的问题,进一步提升客户的满意度和对网站的依赖。此外,新建中的长江证券长网也将充分利用新兴的互联网技术,探索全新的营销模式,努力将其打造成为客户贴心的金融大管家。

“长江e号”手机证券:您手边的金融小秘书

“长江e号II”手机证券系统是长江证券为客户倾情打造的移动金融小秘书,为客户提供了集证券行情、交易查询、在线咨询、开放式基金申赎、港股期货行情、融资融券、单客户多银行存管、基金定投、分级基金和股份报价转让等功能的全方位一站式服务平台。支持iOS、Android、Windows Mobile、Kjava、Symbian等多种手机操作系统。让客户体验轻松炒股、随身炒股的e时代。

2009年,公司为适应3G技术的发展,自建手机证券系统“长江e号”,

并实现自主运营。基于无线互联网络技术,满足了客户合理规划零碎时间,轻松理财的服务需求。

随着智能手机的发展,2010年,长江证券又推出了新一代的手机证券系统“长江e号II”,优化了手机的安装适配性和网络适配性。在此基础上,根据客户反馈,持续进行系统功能的优化,以适应新业务的发展,满足客户需求。

为保持手机证券系统作为移动证券交易工具的优势,促使其向综合理财服务工具转型,公司在对市场进行细致调研后,以差异化客户服务为导向,同时结合移动平台与互联网无缝结合的特征逐步推动手机证券系统的优化进程,并在前端界面设计上立足于客户需求和客户体验,在后端架构上结合业务需求与发展,使得长江证券手机证券系统的未来初见端倪。具体表现在:

首先,长江证券金长江理财助手的自主开发,非现场客户服务被提到了一个全新的高度,使得手机证券的定位需要从“看行情做交易的工具”转变为包含行情交易、终端服务、营销互动和手机支付等功能综合客户端。

其次,通过扩展服务功能,丰富服务内容,整合服务资源,手机证券系统需要逐步满足客户的专业化、个性化需求,使客户能够享受到分级分类的、优质便捷的移动理财服务。并且与网上交易软件、长网网站、95579客服热线共同构建起公司的多渠道服务体系。

此外,随着智能手机双核技术的广泛应用,4G移动互联网技术的逐渐普及,未来客户对手机证券系统的依赖程度将超越网上交易软件等传统服务渠道。因此,在全面移植网上交易软件等多渠道系统功能的同时,着力提高手机证券系统的延展性,与创新型业务功能相结合,依托公司技术优势,将长江证券手机证券系统打造成为业内首屈一指的移动证券平台,将是公司努力的方向。(CIS)

热烈庆祝东海期货荣获第十二届金融IT创新暨中国优秀财经网站评选“2011年度金融机构创新项目”及“最佳期货网站”双项大奖

国内领先的上期技术综合交易平台
业内首创实时跨界可交易的东海动态商品指数
业内首创“东海蛟龙”web网上行情、网页交易系统
业内全新推出价格分析预测系统“东海智慧眼”
国内领先的“东海潜龙”程序化高端交易平台
拥有快期、开拓者、MC等多元化交易系统
国内领先的客户关系管理系统及交易账户诊断系统

中国金融期货交易所	2010年度优秀会员金奖	2010年度客户管理奖
上海期货交易所	2010年度优胜会员提名奖	
郑州商品交易所	2010年全年市场服务奖	白糖品种产业服务奖
大连商品交易所	2010年度优秀会员奖	十大研发团队奖项



中国期货业协会理事会员
中国金融期货交易所全面结算会员
中国优秀期货公司评选“中国最具成长性期货公司”
2011年证券时报及期货日报“最佳金融期货服务奖”
上海市期货同业公会理事单位
通过ISO9001:2008质量管理体系认证
第五届全国期货实盘交易大赛最佳指导奖
上海市期货同业公会评选上海市期货公司信息技术创新项目

东海期货营业网点

上海营业部 021-68758865
大连营业部 0411-84807608
郑州营业部 0371-65616952
常州总部 0519-88105639
苏州营业部 0512-69560166
常州营业部 0519-88111456

江阴营业部 0510-80613589
无锡营业部 0510-82720815
南通营业部 0513-80107686
淮安营业部 0517-86285968
重庆营业部 023-63938500
沈阳营业部 024-31314656

贵阳营业部 0851-5861601
广州营业部 020-34370188
福州营业部 0591-87457337
长沙营业部 0731-88857266
宁波营业部 0574-83893729
青岛营业部 0532-86101555

厦门营业部 0592-5326529
南京营业部 025-84718883
北京营业部 010-88825107
太原营业部(筹) 0351-5266758
海口营业部(筹) 0898-36387886

全国统一客服热线: 400-8888-588

最佳期货客服网站: www.qh168.com.cn