

# 广发证券五项金融IT服务助力财富管理

作为首家在证券业引入财富管理概念的证券公司，广发证券在金融信息技术（IT）助力财富管理业务方面再次走在了行业前面。据广发证券相关人士介绍，该券商已在投顾服务平台、财富管理平台、手机证券、券商网站和期货中间介绍（IB）业务系统这五大领域发力，旨在应对金融混业经营背景下的财富管理业务。

## 财富管理平台八大服务流程

广发证券相关人士透露，该公司“管家”客户服务体系由两大体系组成，包括以客户基本属性、风险评估、交易行为以及价值贡献组成的多维度客户分类管理体系以及基于客户分类的服务产品适当性推送体系，前者是后者的实现基础，而后者是前者的价值体现。

同时，管家客户服务体系通过了解客户、客户风险评估与分类、了解产品、适当性销售、客户价值评估、分级产品推送、服务质量评估与人员绩效考核等八大服务流程实现适当性服务管理，从而形成独有的基于客户分类分级与服务资源有效配置的服务体系。

在服务方式方面，该人士表示，管家客户服务体系服务方式齐备，包括现场、公司网站、网上交易客户端、手机证券系统、95575服务热线、短信、彩信、邮件、信息推送及即时通讯工具等。

在产品种类方面，该人士表示，广发证券财富管理平台的产品包括了主动权益类产品、量化工具类产品、固定收益类产品，目前正加紧推出金管理类产品。产品风格实现多元化发展，既包括高风险产品、中等风险收益产品，也包括低风险高流动性产品。

## 投顾平台全覆盖与个性化相结合

广发证券相关人士透露，该券商的投顾平台通过三项服务，实现了全覆盖和个性化的结合。一是实现客户服务全覆盖的资讯套餐产品，新增订阅客户数达13.7万户；二是创新短彩信产品，新增订阅客户2.2万户；三是个性化投顾服务，新增签约客户3976户。

此外，广发证券投顾平台的信息推送渠道也较为齐全，包括了网站、电话、短彩信、邮件、面谈、手机证券信息推送、即时通讯工具

等。据悉，该券商通过签约资讯套餐交易客户佣金率平均提升幅度较为理想。投顾人员数量超过千人，服务客户数约万人，投顾与服务客户数对比数为1:8。

值得一提的是，该券商推出金管家“睿”组合系列彩信产品及“睿富”双投顾服务。“睿”组合系列产品由广发证券资深投资顾问负责制作，每日通过手机彩信以模拟投资示范组合资讯的方式向定制客户发送，“睿”组合系列产品代表了广发证券投资顾问的专业水平。

同时，广发证券也为传统投资顾问业务的顺利开展打下坚实基础。“睿富”投资顾问业务是基于营业部高端客户的个性化需求，接受客户委托，为客户配备营业部投资顾问及公司总部投资顾问组成的投资顾问服务团队，向客户提供时效性强、指导性强的涉及证券、与证券相关产品的投资建议服务。

## 手机证券用户占比达19.3%

据悉，截至2012年9月30日，广发证券手机证券注册用户数超过220万户；使用手机证券进行委托交易（一次或以上）的客户数超过67万户；手机交易客户占公司总客户数量的比例为19.3%。

之所以受到客户如此青睐，这和广发证券手机证券交易的便捷度和速度、终端的兼容性和手机证券的创新不无关系。

对于交易的便捷度和速度方面，广发证券相关人士称，广发证券手机证券系统的任何界面只要有证券代码，点击后即可直接进入交易界面，方便了客户；此外通过不断优化行情服务器和交易服务器，交易速度和稳定性不断提升。相关实测数据如下：交易的平均响应时间为0.463秒（包括登录交易、买卖股票、查询功能，不考虑移动互联网接入的时滞）；实际使用的实测数据，行情类服务（包括大盘指数、个股、自选股行情和分析图表，如分时图、K线图以及各类常用指标等）的刷新速度在1.8秒以内。

在手机证券的创新方面，广发证券相关人士称，广发证券手机证券的创新应用首先表现在可交易品种的丰富，涵盖了股票行情与交易、开放式基金申购赎回、期货行情与交易、



IC/供图

港股及外汇行情等；其次体现在营销服务和客户服务方式的实现上，如新增了移动经纪人管理、在线互动等新功能，还包括客户手机资讯分级服务、客户个性化短信订制服务等；第三，在信息展现上采用了低成本、高效率的表现形式，如嵌入“跑马灯”提供在线播报、自

选股行情定时播报、滚动播报资讯信息、到价提醒、新股发行提醒、个股信息提醒等，且其内容可逐层深入展开。

广发证券还称，该公司将手机证券业务定位为战略性业务，主要体现在业务推广上：自主研发了手机证券平台，并将手机证券的业务推广工

作提升为营业部日常工作之一。通过制定业务推广目标、目标分解落实到营业部客户经理、优先保障新开户客户安装手机证券等管理手段，极大地推进了手机证券业务的发展。同时，广发证券建立了高效的“营业部与自主研发团队沟通反馈机制”，第一时间在产品层面解决营业部业务推广的实际问题，不断完善和丰富产品。

## 网站主推“我的理财中心”

广发证券相关人士称，该公司金管家“我的理财中心”为广发证券网站的一个重要的功能模块，其中包括“我的账户”、基本资料、管家资讯、管家服务等模块。其建设的主要目的是客户通过登录账户可获得4个方面的服务。

首先是账户服务，为客户提供交易、行情、持仓服务之外，根据理财服务规划内容，为客户提供标准的账户诊断服务和个性化的账户点评服务。

其次是为客户提供最新的资讯及视频服务项目，为客户提供一站式服务。

再次是建设及时通讯模块，使客户在理财中心直接联系到客户服务人员。在线客服系统能够以即时通讯的方式为客户提供实时理财服务，整合相关服务资源（包括客服坐席、理财专家、经纪人），通过客户基本资料和对对应关系，建立服务策略，提供差异化的客户服务，提高客户的满意度和使用乐趣。在线客服系统的服务端能够记录所有客户的登录行为、在线状态和服务内容，从而为日后的活动量管理和绩效考核打下坚实的基础。

此外，该券商网站还增加了客户互动及管家服务推送，通过活动和模拟炒股的方式加强投资者交易工作。模拟炒股的初级目标是为客户提供一个虚拟的交易平台，而高级目标则是网络营销和分析考核，完整的模拟炒股是挖掘增量客户、培训存量客户的营销工具，同时也是证券公司锻炼和考核客户经理、分析师等投资能力的分析工具。因此证券公司搭建的模拟炒股平台应该起到发展潜在增量客户，引导潜在增量客户成为交易客户的作用，同时辅助内部服务人员提高自身的投资能力。

值得一提的是，广发证券IB系统也被业界津津乐道。据悉，广发证券目前超过99.5%的客户选用该公司与广发期货提供的网上交易系统，只有极少数客户选用或在紧急情况下选用手机、电话等补充系统进行交易。（李东亮）

## 热烈祝贺

广发证券在2012中国金融IT创新暨优秀财经网站评选中获得5项大奖

# 最佳？还有更佳！

2012广发证券所获奖项：

- 最佳财富管理平台
- 最佳投顾服务平台
- 最佳券商网站
- 最佳手机证券
- 最佳期货IB业务系统

金融创新离不开IT支持，正因有效地结合了科技创新和金融创新，广发证券才能以突出的实力、优异的业绩、卓越的服务在业界一路领先，屡屡尊获殊荣。在未来，我们将继续坚持创新精神，持续致力创先争优！

客服热线:95575 www.gf.com.cn

广发证券  
GF SECURITIES

专业 专心 专为您