



AsialInfo

政企客户业务综合运营平台（ ESOP ） 标准方案

亚信科技（中国）有限公司

2016-12



CONTENT

01/ 什么是 ESOP

02/ 为什么要做 ESOP

03/ 国内外 ESOP 发展

04/ ESOP 的关键要素

05/ ESOP 产品方案

06/ ESOP 产品亮点

07/ 产品与周边系统的关系

08/ 产品实施周期

09/ 产品实施效果

10/ 亚信 ESOP 实力储备

随着政企公司职能由管理转变为运营，政企支撑工作开始向运营转变

随着个人市场趋于稳定，政企市场成为各大运营商的竞争蓝海，运营商以融合、开放的心态为政企客户提供互联网化的产品和服务，为管理者提供更精细化的管理手段。同时，业务支撑也将从传统的标准服务转向贴近客户的差异化服务，客户经理的营销手段更加互联网化。

传统的“集客支撑” 1.0

- ESOP 是通过整合 CRM/BOSS 等系统与业务平台能力，实现跨系统的信息共享和业务协同，为客户经理等使用者提供综合、一站式的服务工作台。
- 针对集团客户需求，通过客户经理面对面营销，提供基础产品和标准化服务的运营模式；

侧重于“受理”

1.0
时代



面对面营销



基础产品，标准化服务



线下流程

如今的“政企运营” 2.0

- 全流程电子化的线上办公、自服务，提供基于客户价值体系的差异化服务与精准营销，对外与第三方开放融合，实现全渠道全客户全产品运营
- 打造适应政企分公司运营转型的 IT 支撑能力体系，全面、快速、高效的支撑政企客户市场拓展和运营管理。

侧重于“运营”

2.0
时代



自服务，
全方位营销



融合产品，
差异化服务



电子化流程

CONTENT

01/ 什么是 ESOP

02/ **为什么要做 ESOP**

03/ 国内外 ESOP 发展

04/ ESOP 的关键要素

05/ ESOP 产品方案

06/ ESOP 产品亮点

07/ 产品与周边系统的关系

08/ 产品实施周期

09/ 产品实施效果

10/ 亚信 ESOP 实力储备

政企业务支撑面临的挑战

1 「服务」

效率低质量差，需丰富电子化支撑手段

- 客户经理办理业务**多次往返现场**，审批流程慢，效率低，浪费大量人力物力；
- **自助渠道发展缓慢**，政企客户办理业务主要依赖客户经理，自服务能力较弱；
- 对于政企长流程业务，**无法实时给予客户订单进度的反馈**，客户经理对订单流转过程缺乏全局把控。

3 「管理」

粗放化成本高，需提升精细化管理水平

- 线下流程过多，协议录入时会出现协议和订单金额不一致，**对业务过程管控力度不够，有漏洞可钻**；
- 客户资料管理在多个环节线上线下转录，**易导致信息不一致**；
- 政企部门各区域**需各自配备合同稽核管理人员**，成本较高。

2 「营销」

手段少不精准，需加强智慧营销支撑力度

- **商机线下按区域指派**，缺乏全流程管理能力，且容易在派单处理过程中流失，缺乏自动采集手段；
- 没有全面客户画像，**缺乏对客户体系化了解**，无法进行差异化营销服务；
- 客户经理办理业务时缺乏手段了解政企客户诉求，**不能进行个性化营销**。

4 「IT」

响应慢支撑难，需提高业务可配置化程度

- **产品版本迭代周期长**，至少按周计算，无法实现快速开发；
- 营销案包括申请、审核等流程，大部分都在线下，一次营销案一般**需要 2-3 个月才可上线**，效率极低；
- 业务上线配置需**根据流程和终端差异分别开发**，响应速率低。

CONTENT

01/ 什么是 ESOP

02/ 为什么要做 ESOP

03/ **国内外 ESOP 发展**

04/ ESOP 的关键要素

05/ ESOP 产品方案

06/ ESOP 产品亮点

07/ 产品与周边系统的关系

08/ 产品实施周期

09/ 产品实施效果

10/ 亚信 ESOP 实力储备

联通集客在国家“互联网+”战略下新的机会点



强政

惠民

兴业

目标客户

政府部门

金融 / 汽车 / 制造 / 商贸零售 / 传媒

行政服务部门

教育部门

交通部门

卫生医疗部门

公安部门

...

行业大型客户

行业中小型客户

聚类小微商客户

服务内容

- “互联网+” 城市管理
- “互联网+” 政务服务
- “互联网+” 应急处理

- “互联网+” 交通
- “互联网+” 旅游
- “互联网+” 教育
- “互联网+” 医疗
- “互联网+” 社区
- “互联网+” 养老

- 企业信息化服务
- 标准化营销和服务类工具
- 企业内部协同服务
- 数字化商铺经营服务
- 宽带租赁服务

服务手段

ICT 基础设施租赁服务模式

信息系统集成模式

行业应用租赁运营模式

传统产业客户需求特点以及联通集客的应对策略



为应对政企市场新的机会点，中国联通通过 ICT 基础设施租赁，加大与政企客户合作广度和深度，分层分群提供纵向定制化、标准化产品，辅助传政府部门强政、惠民需求、传统企业兴业需求，满足政企客户需求。

		信息化需求特点	应对策略	业务模式
传统企业	政府部门	<ul style="list-style-type: none">• 响应省政务部门的“互联网+”行动计划；• 重点关注强政、惠民、创新创业；• 信息化需求非常繁杂，实施难度很大；	<ul style="list-style-type: none">• 关注各省“互联网+”行动计划，以及重点领域；• 以 ICT 基础设施能力切入，与政府部门达成战略合作，通过引入合作伙伴力争上层应用的建设；	<ul style="list-style-type: none">• ICT 基础设施租赁；• 信息化集成项目；
	行业大中型客户	<ul style="list-style-type: none">• 一般信息化起点高，信息化程度也较高；• 企业信息化处于业务应用整合和提升阶段；• 自身具备较强 IT 能力；• 信息化需求非常繁杂，实施难度很大；	<ul style="list-style-type: none">• 关注行业信息化的发展趋势，关注行业领先者的动向；• 以 ICT 能力为核心，聚集 IT 合作伙伴，提供 ICT 类应用；• 加大合作广度与深度，通过合作，提供行业解决方案	<ul style="list-style-type: none">• ICT 基础设施租赁；• 信息化集成项目；
	行业中小型客户	<ul style="list-style-type: none">• 信息化起点较低，企业面临生存发展挑战，不愿为信息化投入过多资源；• 需求由浅层向深层发展，这些企业每年 IT 预算极少，企业内 IT 能力也非常薄弱；	<ul style="list-style-type: none">• 重点推广跨行业的横向标准化产品；• 加强横向标准化产品的行业个性化改造；• 选择重点行业，提供纵向的标准化产品；	<ul style="list-style-type: none">• ICT 基础设施租赁；• 企业内部协同、生产、营销类的标准化产品，以 SAAS 租赁模式；
	聚类小微商客户	<ul style="list-style-type: none">• 聚类商圈中的一些个体经营商户，信息化需求很低，特别关注商铺的经营，包括如何引流、如何加强流量转换；	<ul style="list-style-type: none">• 基于宽带接入业务，提供一些辅助店铺经营的增值服务；	<ul style="list-style-type: none">• ICT 基础设施租赁；• 辅助店铺经营类的标准化增值服务；

CONTENT

01/ 什么是 ESOP

02/ 为什么要做 ESOP

03/ 国内外 ESOP 发展

04/ **ESOP 的关键要素**

05/ ESOP 产品方案

06/ ESOP 产品亮点

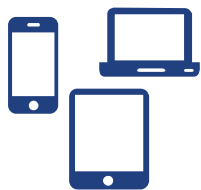
07/ 产品与周边系统的关系

08/ 产品实施周期

09/ 产品实施效果

10/ 亚信 ESOP 实力储备

ESOP 的关键要素



使用

移动办公

全面实现**政企业务售前、售中、售后移动办公**，使客户经理具备现场快速帮助政企客户办理业务的能力，管理者具备随时随地快速决策的能力。



管理

流程电子化

覆盖全部业务流程电子化支撑，由线下转线上实现**政企运营精细管理**。从而对商机流失、订单跟踪，工单时限等提出更高要求。



平台

业务配置化

保证**政企业务快速响应**，通过业务模板化、流程配置化，支撑政企长流程业务多终端自适应，迅速配置同步上线。

自服务

构建便利的**政企客户自助服务**，加强互联网渠道建设能力，促进营销服务分流，同时拓展政企业务面向中小微客户规模发展。

业务盲点监管

做好**政企运营风险防控**，解决线下流程脱节问题，支撑管控盲点，避免使用者有漏洞可钻，规避业务风险。

模块化部署

产品功能模块彻底解耦，支持各省**模块化部署**。产品实施时针对每省不同现状，可**支持部分产品功能升级改造**。

CONTENT

01/ 什么是 ESOP

02/ 为什么要做 ESOP

03/ 国内外 ESOP 发展

04/ ESOP 的关键要素

05/ **ESOP 产品方案**

06/ ESOP 产品亮点

07/ 产品与周边系统的关系

08/ 产品实施周期

09/ 产品实施效果

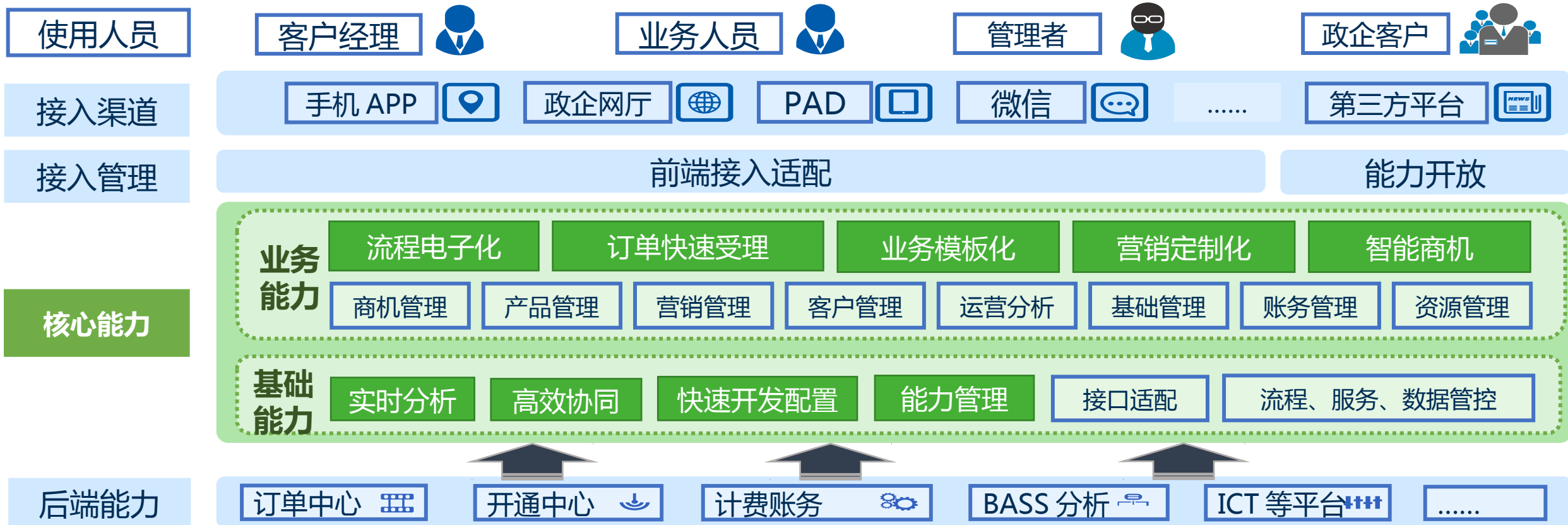
10/ 亚信 ESOP 实力储备

围绕政企业务“运营”，打造亚信政企业务支撑整体功能蓝图

新一代 ESOP 围绕政企业务售前、售中、售后过程，以强化客户经理业务快速便捷受理为中心不断演进，打造政企业务管理精细化、一体化、自动化、高度协同的支撑平台。在中国移动 ESOP2.5 规范基础上进行扩展，全面提升政企业务运营能力：

- ✓ **客户接触**：拓展政企客户**自服务**、业务能力向政企客户 **OA 开放**、客户经理与政企客户**协同业务受理**；
- ✓ **业务能力**：**业务流程电子化**支撑、营销活动**配置化**、**协同办公**、**精准营销**；
- ✓ **开发模式**：一次开发**多终端适配**、关键流程 / **能力组装**配置、无缝对接云管理平台支撑**资源弹性伸缩**。

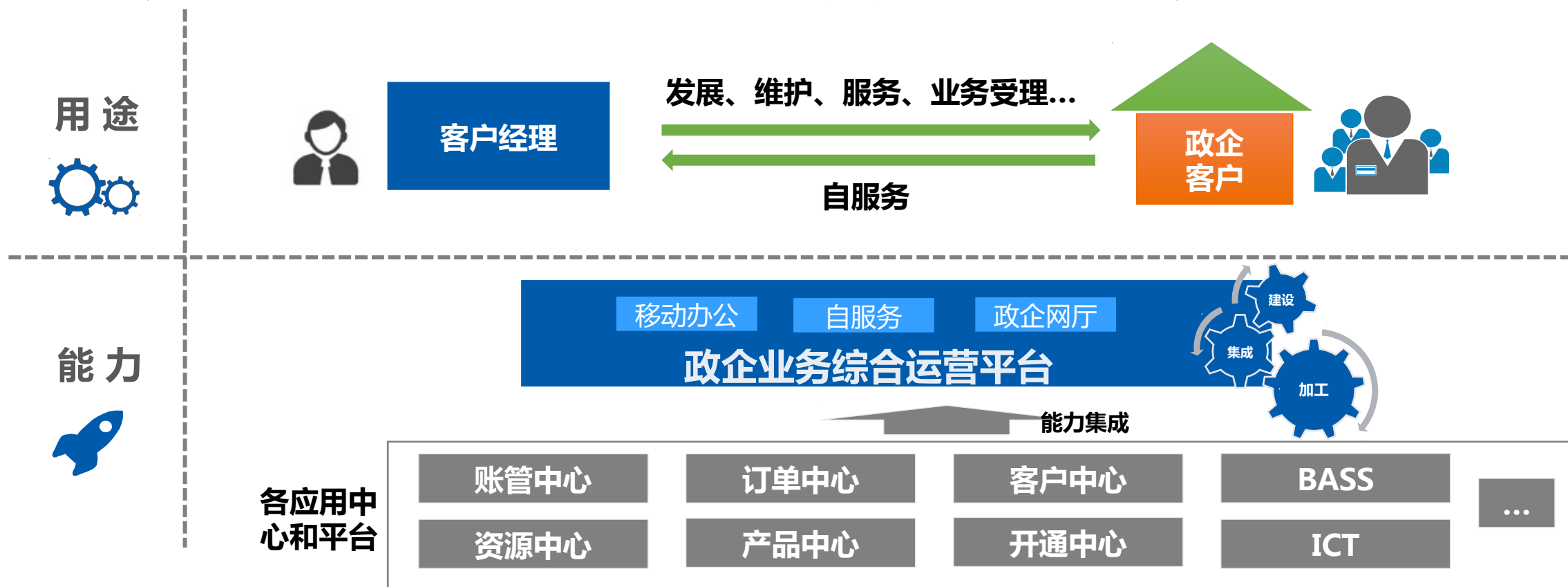
扩展能力
ESOP 规范 2.5 能力



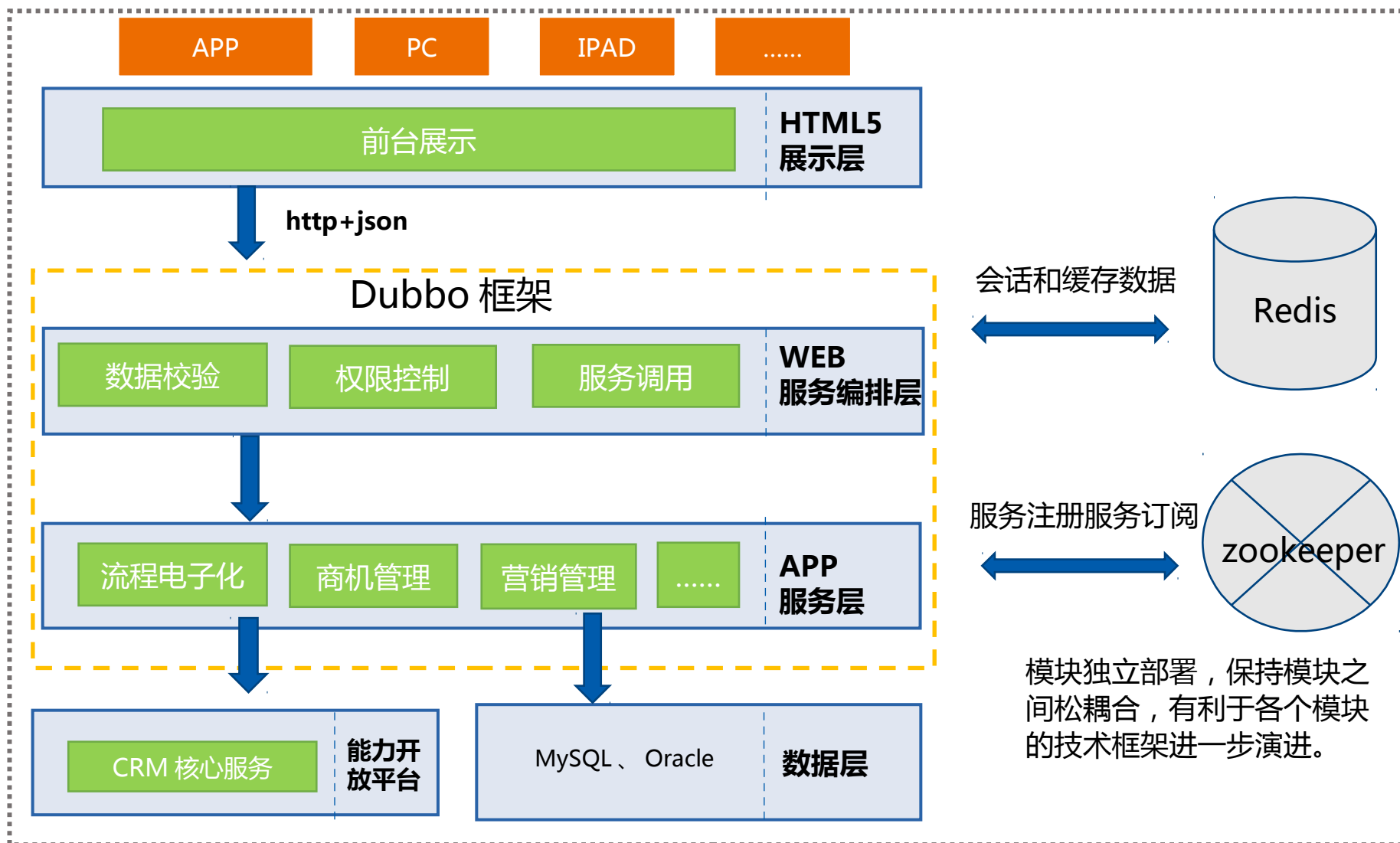
ESOP 产品定位

◆ESOP 面向**政企客户**提供自服务能力，为**客户经理**提供灵活便捷的业务综合运营平台，为**管理者**提供在线互动及决策支持，能力上整合 CRM/BOSS 域各中心、经分等各业务平台，实现跨系统的信息共享和业务协同；

◆ESOP 致力于为客户经理打造统一的业务综合运营平台，提供 PC 端和移动端手段，侧重于**前端便捷受理**，为政企业务售前提供**统一入口**，同时对售中售后环节做**透明化管控**，而政企业务逻辑和流程在 CRM 中实现。



技术架构



✓ HTML5 展示层

前后端完全解耦，展示层基于 HTML5 实现多屏风格一致，支撑互联网化设计体验

✓ WEB 服务编排层

通过接口聚合或流程串联方式包装服务层业务组件，形成标准化业务服务，进行服务与流程编排

✓ APP 服务层

沉淀业务逻辑，通过封装服务统一对外提供业务能力，实现原子化服务操作数据对象，使数据与应用分离；

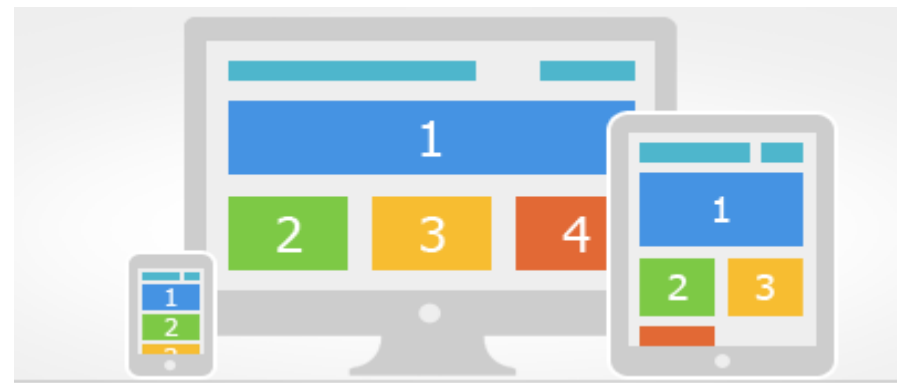
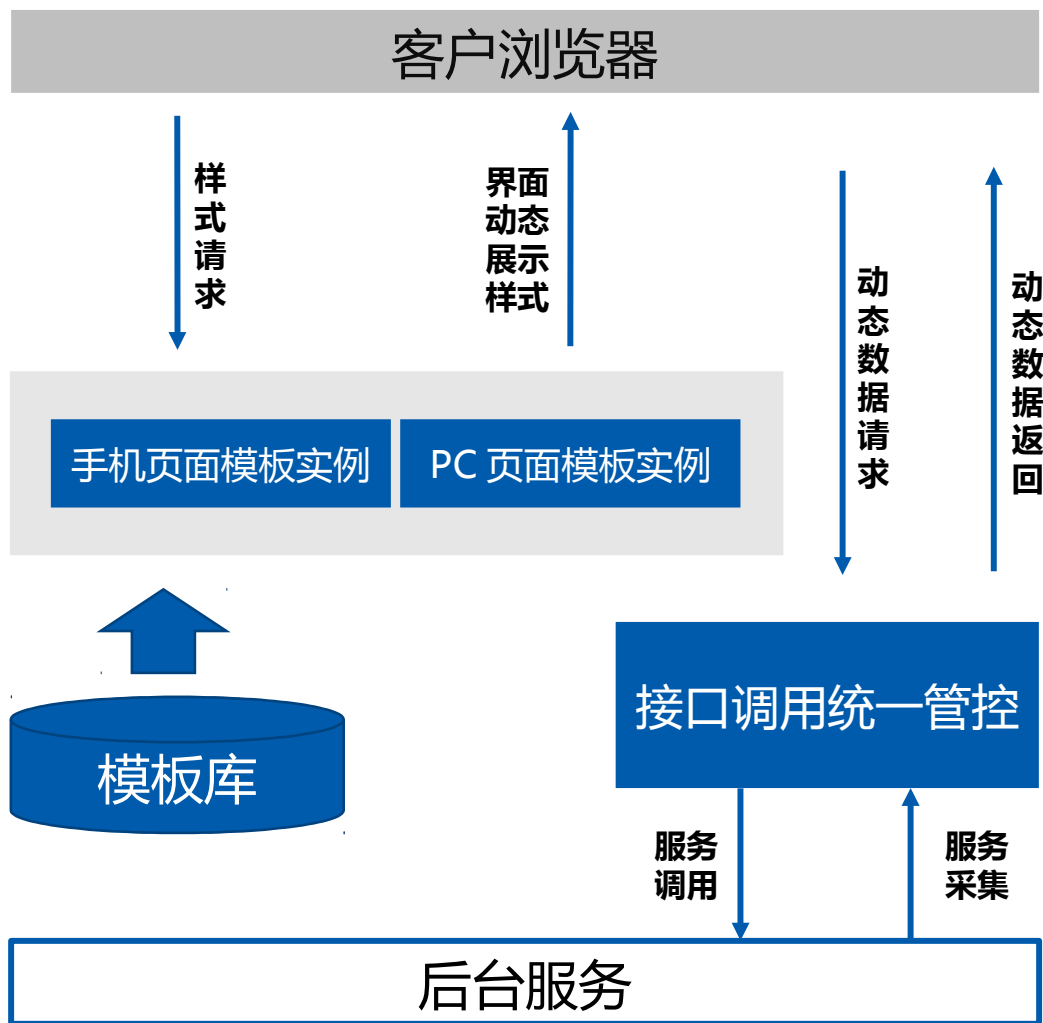
✓ Redis 和 Zookeeper

WEB 的会话保存在 Redis 集群中，APP 侧会维护缓存数据。Web 和 APP 基于 Dubbo 框架，通过 zookeeper 实现相关的服务注册和服务的订阅。

✓ 数据库和能力提供

部分业务逻辑通过调用订单中心、产品中心等核心服务实现。数据层支持 MySQL、Oracle。

基于 H5 实现多终端自适应



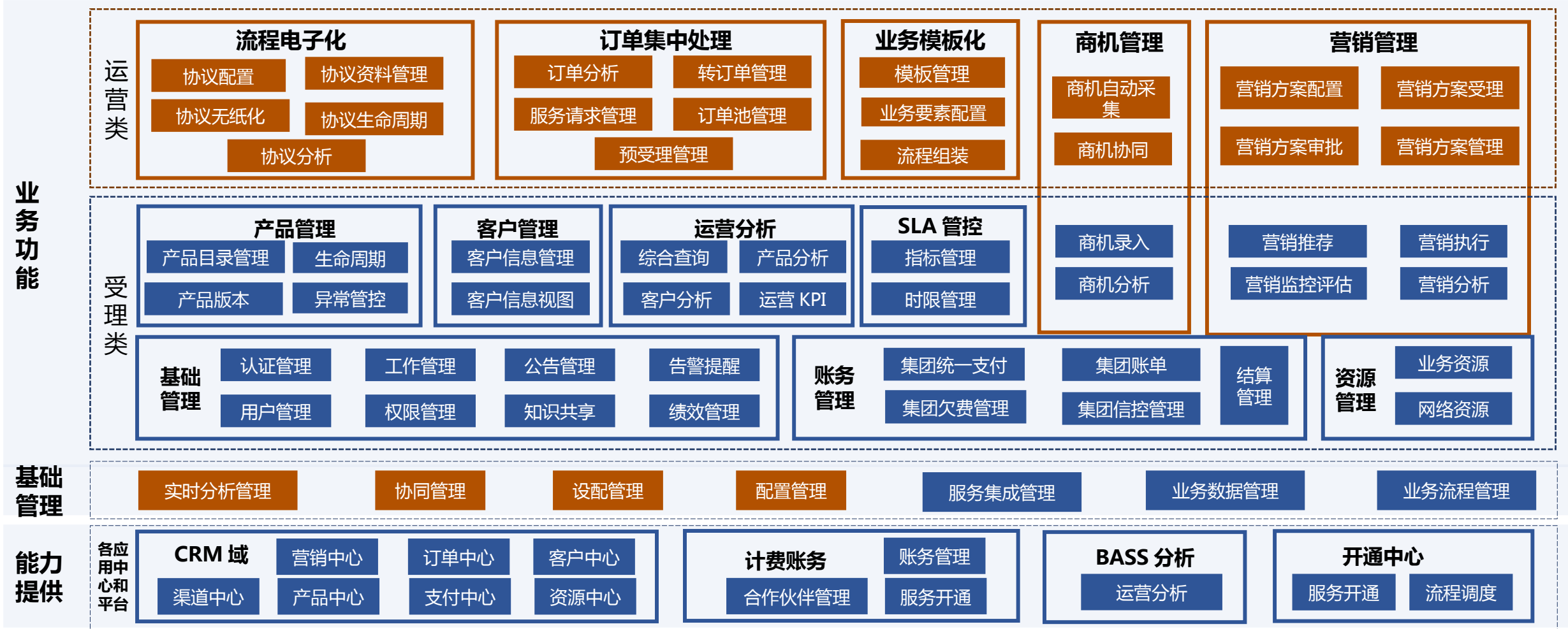
- **数据和业务逻辑配置共享**
页面动态样式，页面控件属性和页面上面的规则统一定义配置，避免多终端业务逻辑重复开发。
- **多终端用户体验定制化**
不同的终端使用不同页面模板，可以充分考虑该终端特性，最大程度的模板中考虑用户体验属性，屏蔽页面自动设配带来的终端特殊用户体验功能缺失和展示样式修改带来对个终端联调的繁琐工量。
- **模板实例的高性能展示**
1-4 是流程通过页面模板实现**页面动态样式**的生成，5-10 是动态的数据生成，客户端通过事件触发绑定在页面模板中的规则进行动态数据的标准化、安全的获取；

功能架构



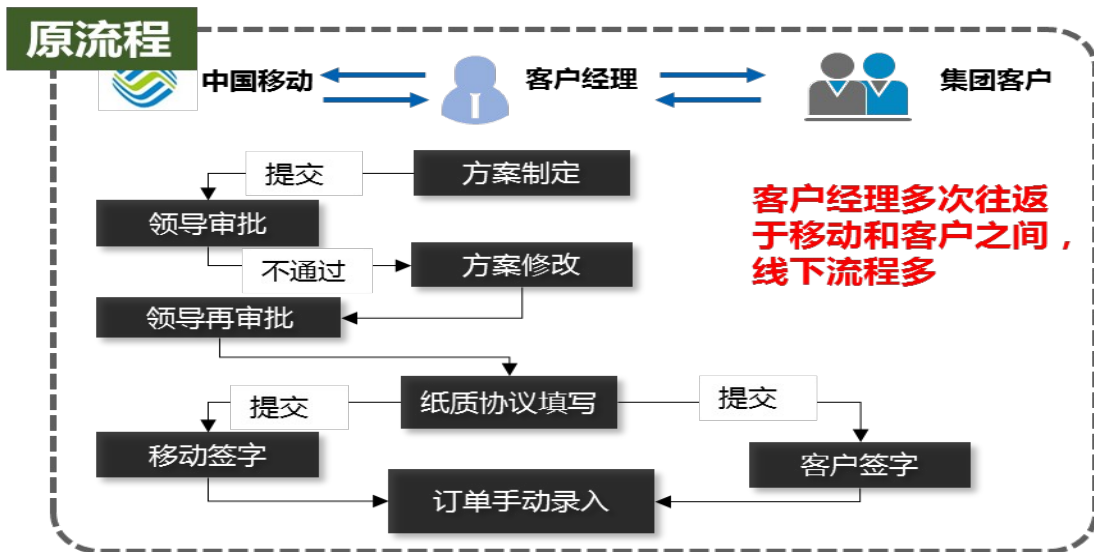
业务功能以受理为基础，由 CRM/BOSS 等域各中心提供基础支撑能力，着重提升运营能力，以流程电子化贯穿业务实现过程，加强营销配置化支撑水平。

扩展能力
ESOP 规范 2.5 能力

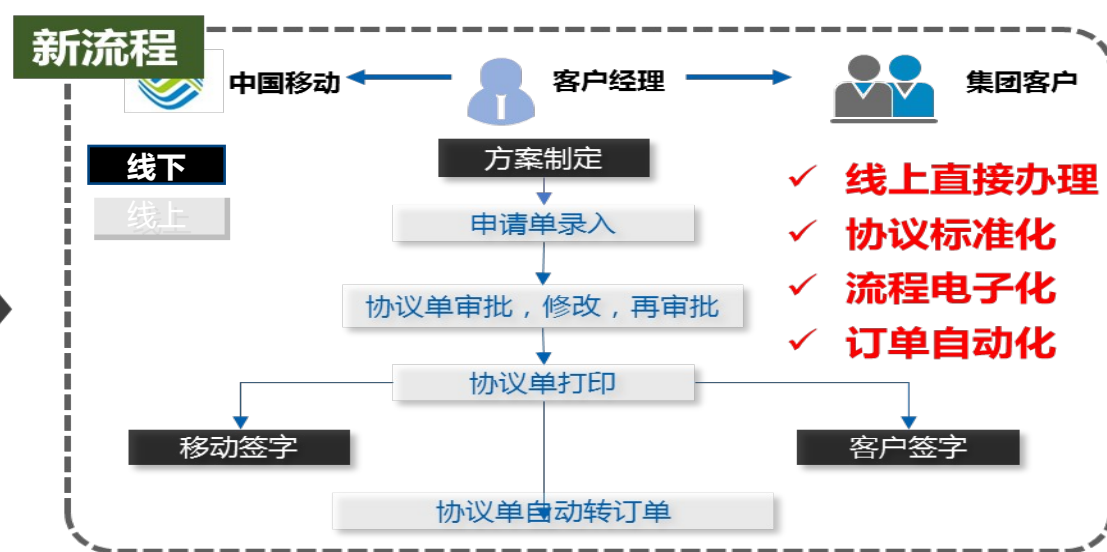


流程电子化：覆盖全部协议与业务流程的电子化支撑，客户经理全面实现移动办公

深入梳理集团业务端到端受理过程，对现有业务流程重新整合，建立以电子资料管理和协议标准化为手段的业务申请单受理模型，创新性地打造客户经理在线业务流程，简化客户经理额外受理工作，提高生产效能，助力集团业务全流程电子化移动办公。



- 客户经理**多次往返**政企客户现场，进行业务办理与申请，以及签字
- **线下互动**，进行营销案申请、审核，线上操作少
- **人工将协议录入系统**，生成订单，易操作错误
- 几乎全部**纸质协议**

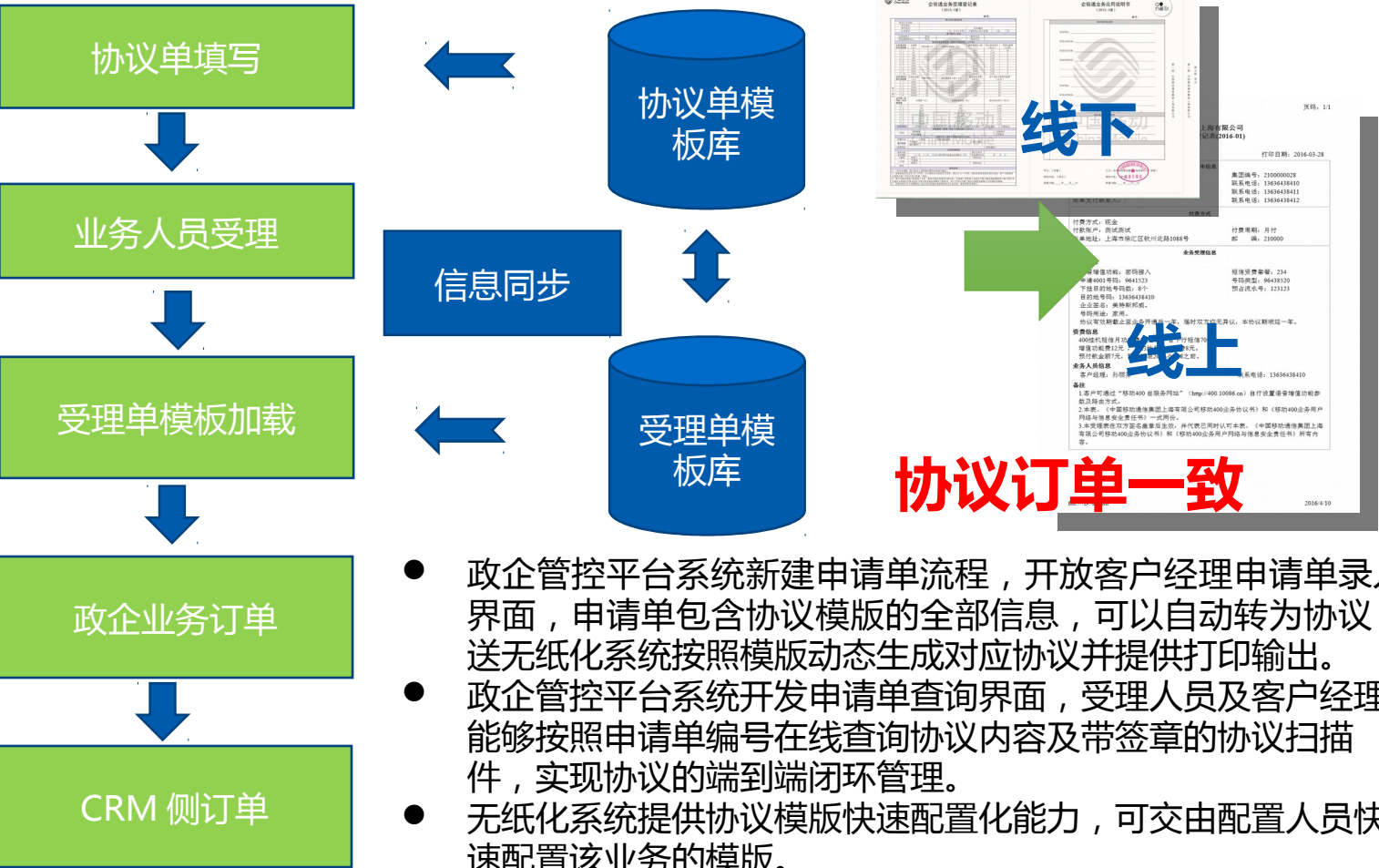


- 客户经理直接在**现场业务办理**，无需多次往返；
- **线上交互**，营销案在线申请、审核等，与管理者协同办理；
- **电子协议自动转换订单**，一次审核，无需手工录入，降低出错概率；
- 覆盖**全部 40 种协议电子化**支撑，复杂信息系统自动匹配；
- **人力成本下降**：协议稽核人员减少，由原各市 / 区配置稽核人员转变为 1-2 个人人员进行电子化稽核与任务分发。

流程电子化：优化政企业务受理流程，简化前台操作加强后台支撑，帮助使用者轻松办理业务，同时规避业务风险



通过协议线上转订单，将复杂的政企业务进行简化成协议化的“语言”，让政企客户 / 客户经理更容易理解，便于在移动端现场办理业务



协议订单一致

- 政企管控平台系统新建申请单流程，开放客户经理申请单录入界面，申请单包含协议模版的全部信息，可以自动转为协议，送无纸化系统按照模版动态生成对应协议并提供打印输出。
- 政企管控平台系统开发申请单查询界面，受理人员及客户经理能够按照申请单编号在线查询协议内容及带签章的协议扫描件，实现协议的端到端闭环管理。
- 无纸化系统提供协议模版快速配置化能力，可交由配置人员快速配置该业务的模版。

属性描述	属性编码	协议字段名称	协
产品名称	260000001571		
客户属性	260000001572		
业务属性	260000001573		
需求网络等级	260000001574		
是否预占资源	260000001610		
带宽	260000001873	速率（比特率）	1
端点A用户接口类型	260000001875	接入端口类型	1
端点A详细地址	260000001876	接入地址	1
端点A用户设备名称	260000001877	接入设备型号	1
端点A用户设备端口	260000001878		
端点A联系人及电话	260000001879	技术联系人、联系	
	260000002347		

- **政企客户 / 客户经理：**
通过对业务属性的分析，将业务属性字段“转译”为日常协议的表达方式，对政企客户 / 客户经理不关心的业务属性通过，默认属性、常用属性、冗余的非必填属性进行默认值设置，不在申请单页面中进行展示。
- **后台业务人员：**
当申请单转订单时，业务受理人员可查看全部业务属性，并做部分补充，进行审核。保证了业务受理的合法性和在线延续性。

营销定制化：政企业务营销全流程闭环管理，实现营销活动快速配置上线



解构政企营销活动的关键节点，将营销管理的流程细分为申请、审核、订购、释放、评估五大模块，每个环节都纳入系统支撑，实现一体化的闭环管理。



- ✓ **所见即所得：**
沉淀营销模板，根据固定要素选择因子快速生成营销案
- ✓ **申请即配置：**
申请与配置界面二合一，避免不一致

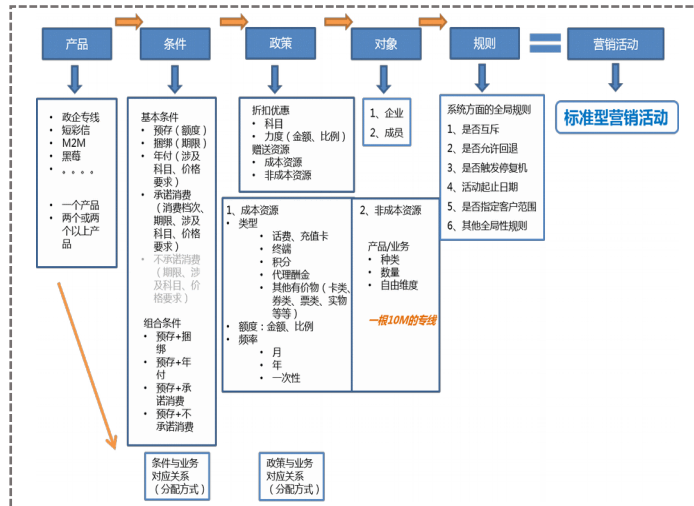
- ✓ **多级审核，**兼顾规范管理与竞争应对的需要
- ✓ **审核通过即自动上线，**减少中间操作环节

- ✓ **傻瓜式订购：**
配置限定参数自动带入，实现前台化受理
- ✓ **全功能模块：**
涵盖查询、中断、撤销、权限分配等模块

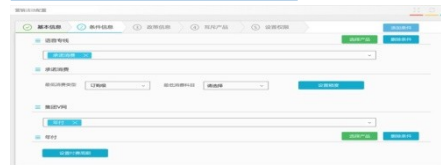
- ✓ **成本控制：**终端与物品的领用，全部纳入统一的系统管理，避免不一致

- ✓ **多维营销资源分析：**围绕营销案进行多个维度的分析，为效益评估奠定基础

营销活动要素结构化定义



便捷配置界面



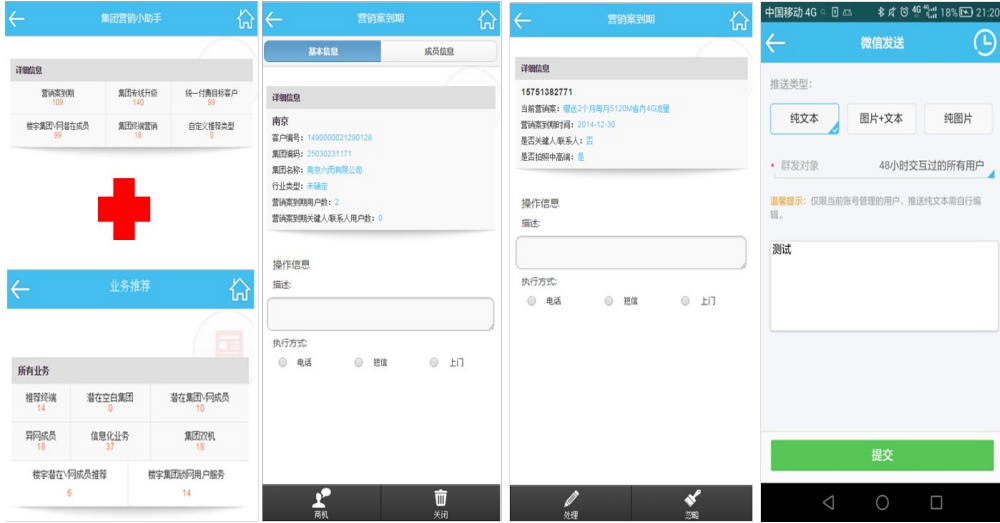
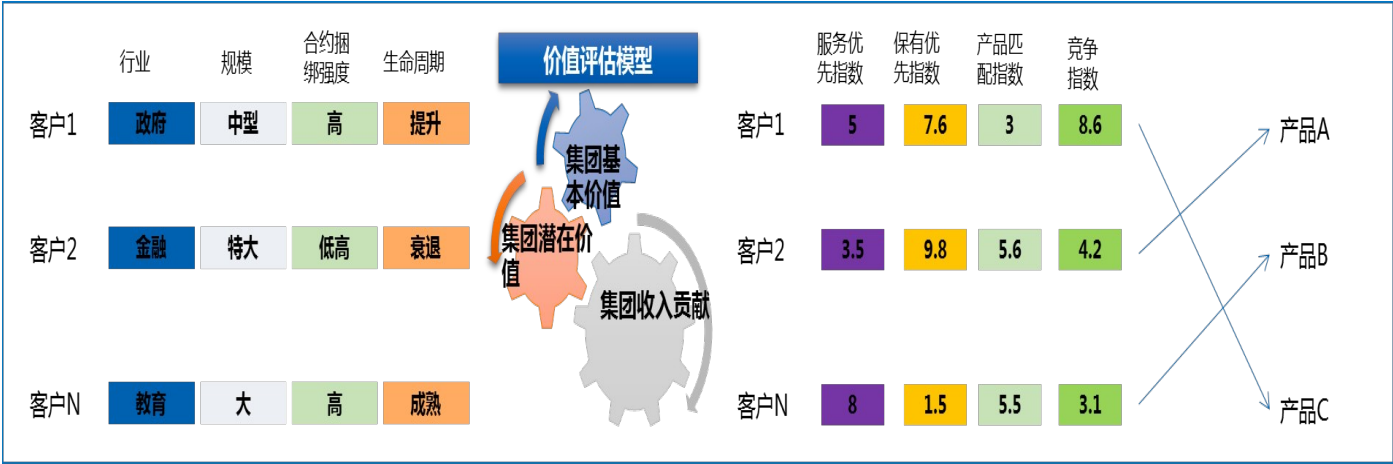
标准化快速的审批流程



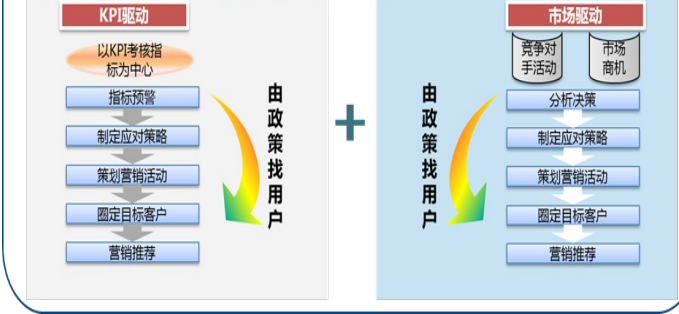
清单式营销：后端整合多维度信息实时关联分析，进行精准营销推荐



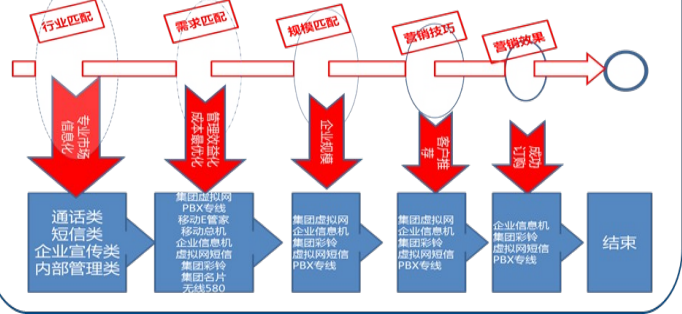
通过集团产品标签及集团客户特征标签的智能计算，提取可参考营销案清单，**向客户经理推送管辖范围内政企客户营销推荐信息**，客户经理自行决定为客户推荐哪种套餐，进行**清单式营销**，精准推荐。同时，推荐给政企网厅等自服务平台，提升业务量。



特定营销活动，推荐潜在客户



特定客户，推荐产品



- ✓ 支持自定义目标客户群进行营销推荐
- ✓ 客户经理可对推荐信息进行转商机、忽略等处理，并反馈营销执行情况。
- ✓ 并支持客户经理向集团成员的微信发送营销推荐信息，发送形式包括纯文本、图片 + 文本、纯图片

一客一策：基于客户分群的差异化营销，贴合客户需求，增强客户粘性

通过深入挖掘客户需求，对现有客户进行分群，实施不同的营销策略，使政企业务支撑更加贴合客户实际需求，提升客户感知，增强客户粘性

大客户定制化

深度贴合大客户的需求，
增强大客户**使用粘性**



大客户

自选产品组合

自选营销条件

自选优惠政策

自定义套餐：政企产品组合

预存、期绑、承诺消费

优惠政策：折扣、赠送资源



移动端

快速配置

实时审批

中小型企业超市化

基本贴合中小型企业的需求，
降低客户**流失率**



中小客户

标准化产品组合

大众化账单周期

大众化付款方式

标准化套餐组合：100元语音套餐 + 100元流量套餐 +

只能选月初或月末出账

只能选择产品相应付费方式



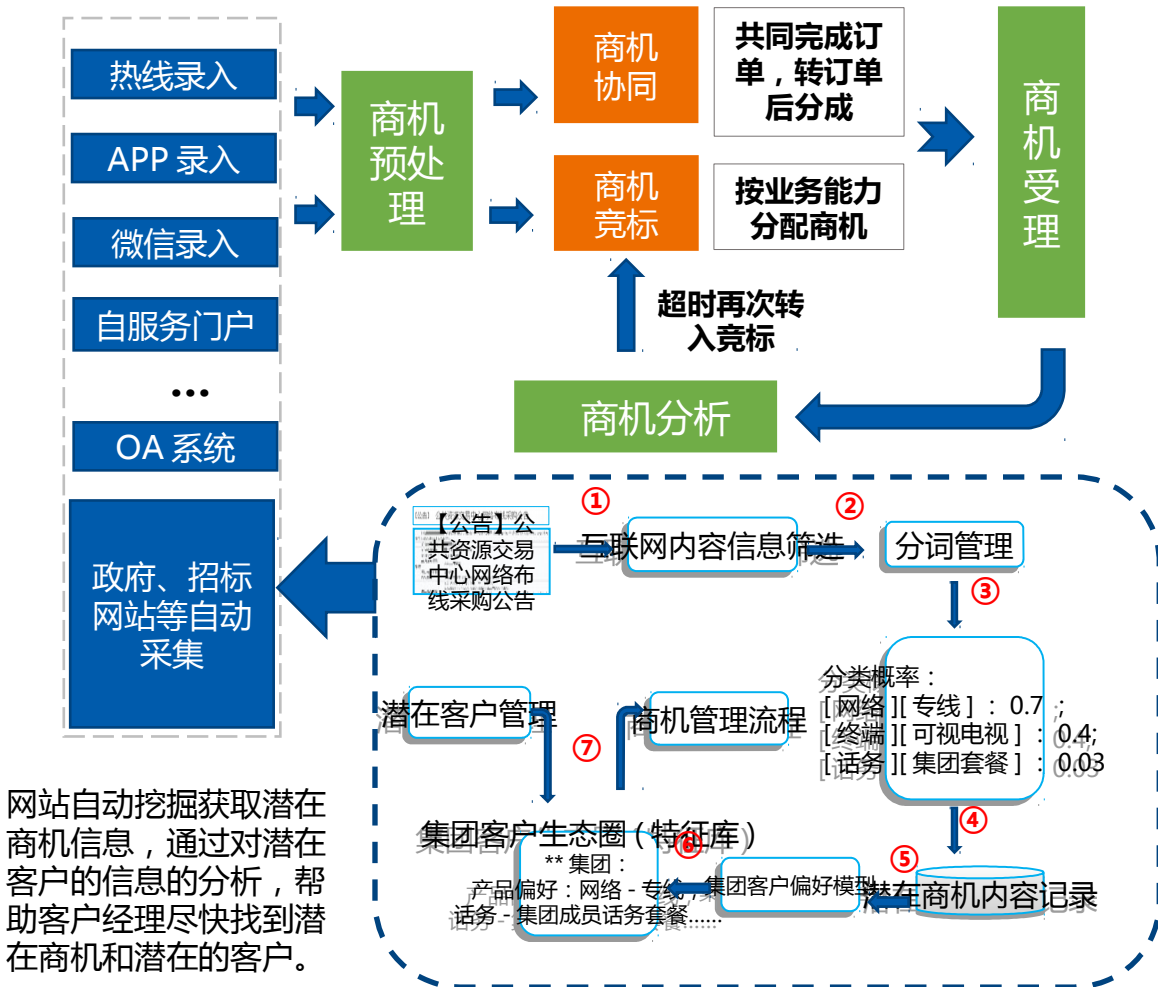
PC端

购物车

集中受理

智能商机：实现商机从采集到处理全流程管控，提升商机转化率

构建商机自动采集、处理、分析等端到端全流程管理，改变传统按照区域指派的模式，系统支撑商机竞标和协同的模式，提升商机转化率。



商机协同

两位客户经理可以同时对一个商机进行协同处理，成果按比例分享

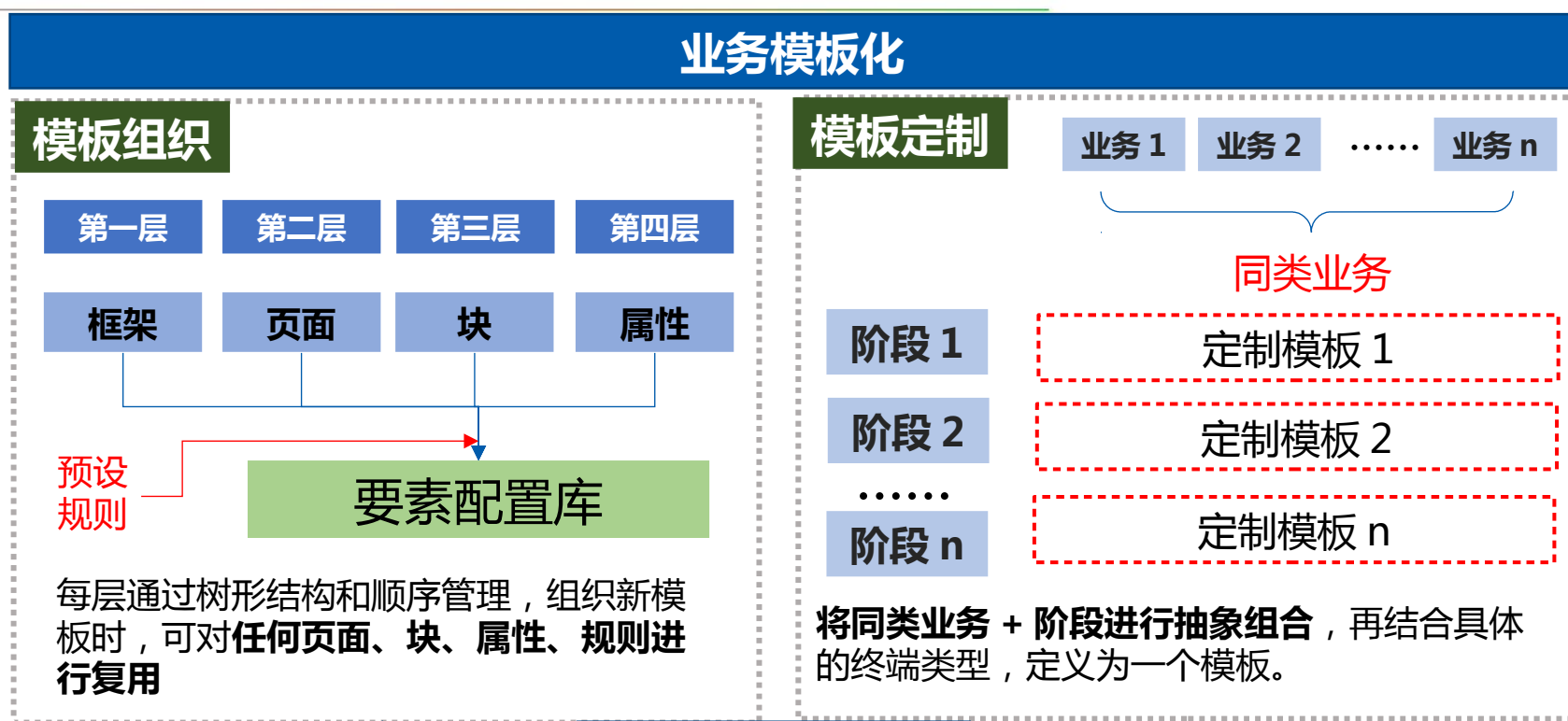


商机竞标

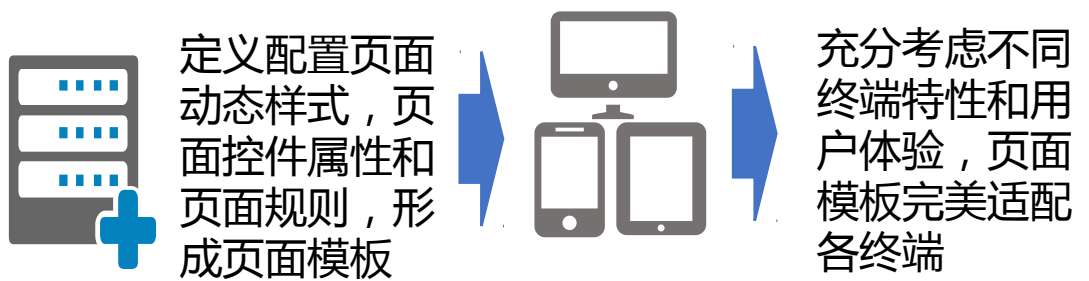
一个商机发布后多位客户经理可同时申请处理，管理者甚至系统自动可以按业务能力进行分配



业务模板化 / 流程配置化：屏蔽终端开发和业务流程差异，达到快速响应

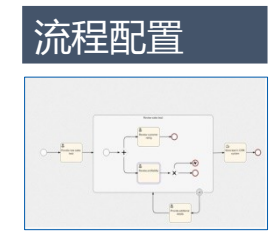


页面模板多终端配置



流程配置化

投诉、商机流程、工作任务，业务流程配置化



政企业务预警、KPI 指标展示的快速配置能力

1. 预警处理流程配置
2. 自定义数据获取数据源设置
3. 配置监控规则及处理方案
4. 配置建模规则



✓ 因为各省的业务处理细节不同，政企管控平台提供基础业务流程架构之外，提供流程配置能力。通过编排，处理页面设置实现流程的配置化开发。

CONTENT

01/ 什么是 ESOP

02/ 为什么要做 ESOP

03/ 国内外 ESOP 发展

04/ ESOP 的关键要素

05/ ESOP 产品方案

06/ **ESOP 产品亮点**

07/ 产品与周边系统的关系

08/ 产品实施周期

09/ 产品实施效果

10/ 亚信 ESOP 实力储备

面向客户经理，大力发展移动端，实现移动办公，具备现场快速办理业务的能力



大力发展移动端能力，打造客户经理工作箱，使其具备支撑客户经理日常工作以及为政企客户售前、售中、售后服务的有效工具。



日常工作任务

日常工作提醒

查看工作任务，日程提醒，包括欠费事件预警、客户关怀等

挖掘潜在商机

通过商机智能采集，政企客户自服务派单，挖掘管辖范围内潜在商机

了解客户信息

提前知晓拜访客户基本信息，已有产品等

精准营销推荐

通过客户全方位画像分析了解客户最适合什么产品，不再无头绪随意推荐产品

快速熟悉新产品

了解新上的产品介绍，办理流程等，诠释专业形象

发现商机寻求协同

客户告知其他区域有商机，现场录入商机，寻求协同共享绩效

售前 - 客户拜访

现场签单一步到位

通过简单填写受理信息，协议线上录入，期间议价审批，资源申请快速得到反馈实现现场签单

线上申请

受理过程中资源预占等操作及时申请管理者完成审批，不耽误受理进度

一客一策

基于客户分群的差异化营销，贴合客户需求，增强客户粘性

售中 - 业务受理

订单进度透明

随时跟进订单的售后进度，及时反馈给客户，如遇特殊情况，可直接申请进度调控

投诉报障上报

现场为客户提交投诉保障信息，提升客户满意度

客户关系维系

充分了解客户、关键人信息及业务进展，做好客户关怀工作

售后 - 订单跟踪与服务保障

面向政企客户，引导政企客户自服务，进一步拓展政企业务，实现面向中小微客户的规模发展

构建政企网厅，拓展互联网渠道支撑能力，加强营销服务分流，同时拓展政企业务面向中小微客户规模发展。

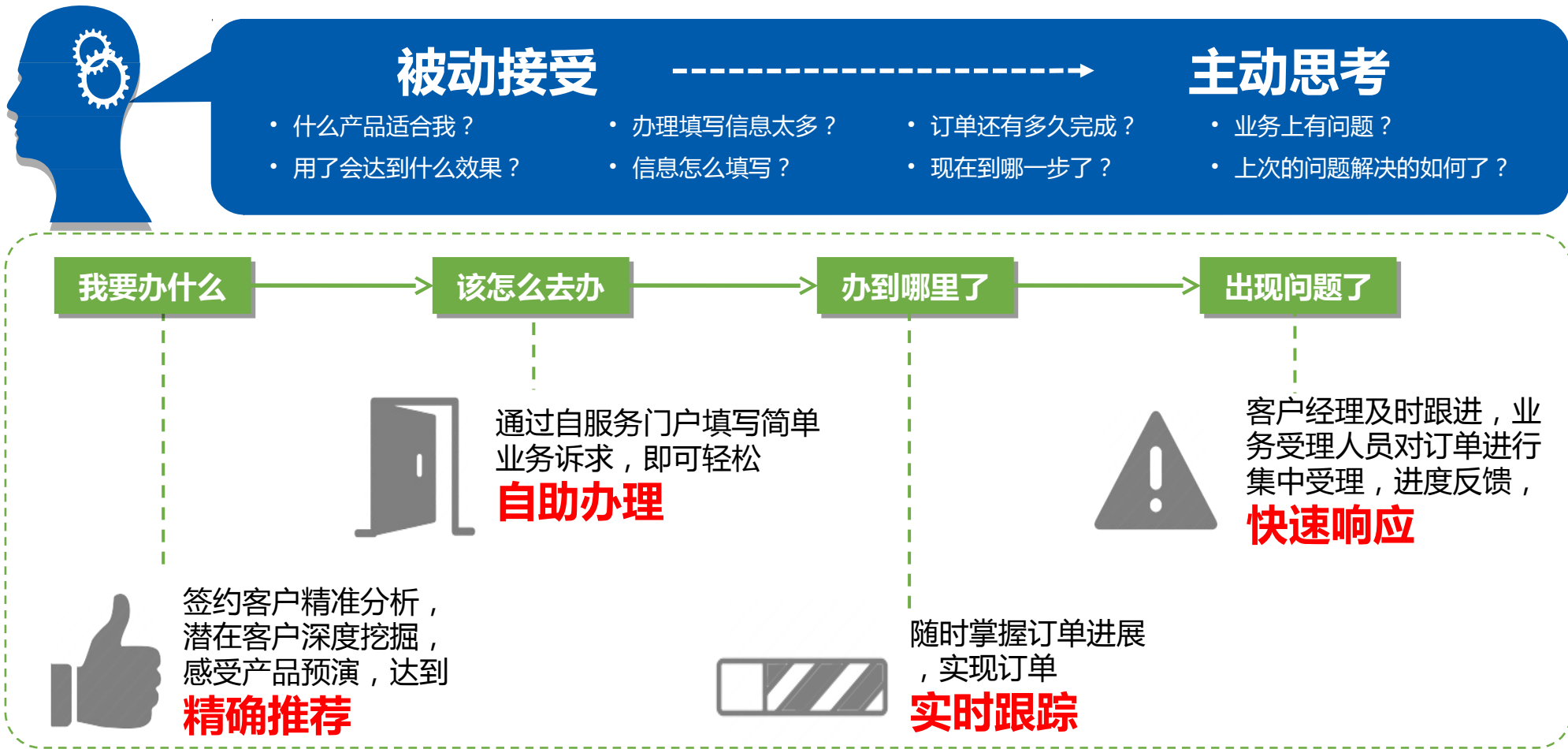
- ✓ **签约客户**：自助办理简单业务，复杂业务与客户经理协同线上办理、预约申请，全流程可视化跟踪；
- ✓ **中小微客户**：自助办理简单业务，如集团统付，彩铃等业务，复杂业务预约申请等。



签约政企客户
在门户上填写简单的信息即可办
理业务



中小微政企客户
自己在门户上提交简单的业务申
请



面向管理者，覆盖所有流程电子化支撑，实现精细化管理，具备随时随地快速决策支撑的能力

建设移动端管理者视图，发展日常工作管理，使管理者不只是看报表，而是具备随时随地快速决策的支撑能力。



移动端支撑业务受理阶段所有决策，帮助订单及时完成



随时随地快速审批

✓ 议价申请审批

✓ 资源预占申请审批

✓ 营销案配置审批



覆盖所有政企业务流程电子化支撑，实现精细化管理



流程电子化

商机全流程、协议电子化管理，线下转线上流程直观反映团体整体销售业绩和问题



信息视图

信息视图通过可视化图表形象反应问题，及时发现销售短板予以调整策略



风险防控

解决管控盲点，使流程不再在线上脱节，实现业务全流程监督



SLA 管控

通过政企客户价值、产品属性两个维度进行 SLA 管控，对工单时限提出了更高要求

提供标准的基础能力服务，可与政企 OA 等三方平台对接，进一步提升办公效率与政企用户使用便捷性

将政企业务能力封装为标准化服务，对接 OA 系统，便于管理者与客户经理办公。或对接政企客户 OA，便于政企客户直接在 OA 上对业务受理等能力自服务，如集团成员添加、流量查询、流量包叠加等。

对接运营商 OA 系统



- 管理者可通过 OA 审批，查看最新报表与业绩
- 客户经理可通过 OA 处理日常工作任务



工作提醒



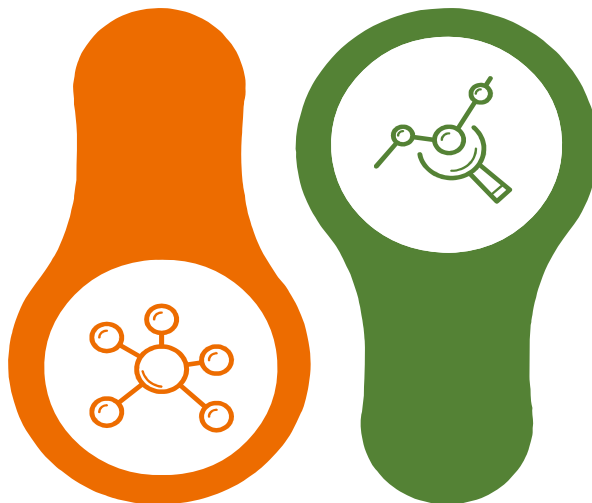
欠费预警



客户关怀



运营分析



对接政企客户 OA 等平台



- 政企客户可通过自有平台或办公系统同步维护集团成员、查询集团账务信息等



基本信息



成员维护



使用情况



账务查询

ESOP 运营平台业务能力

客户管理

营销管理

产品管理

资源管理

账务管理

运营分析

基础管理

端到端电子工单

商机管理

业务办理

投诉处理

流失预警

欠费处理

CONTENT

01/ 什么是 ESOP

02/ 为什么要做 ESOP

03/ 国内外 ESOP 发展

04/ ESOP 的关键要素

05/ ESOP 产品方案

06/ ESOP 产品亮点

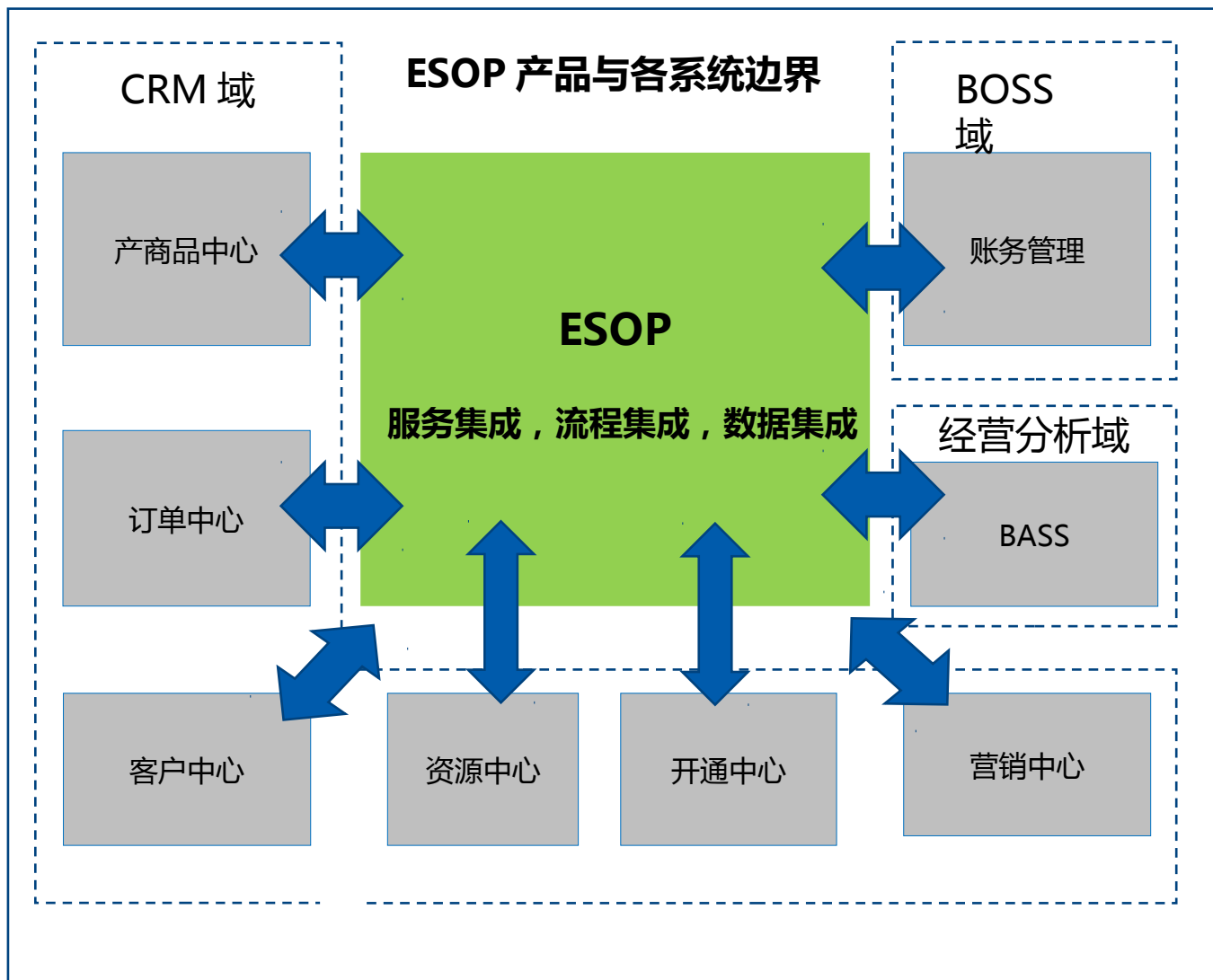
07/ **产品与周边系统的关系**

08/ 产品实施周期

09/ 产品实施效果

10/ 亚信 ESOP 实力储备

产品边界



- **ESOP 产品与 CRM 域的关系：**

ESOP 向 CRM 域关系通过服务集成同步政企客户业务相关的业务订购、客户服务以及营销管理等业务信息，获取政企客户相关的客户资料信息及商机信息等，实现长流程开通和相关资源管理及工单施工，并同步相关指标信息

- **ESOP 产品与 BOSS 域的关系：**

ESOP 从 BOSS 域通过服务集成同步政企客户相关的帐务信息及信用度信息。

- **ESOP 产品与经营分析域的关系：**

ESOP 从经营分析域通过服务集成获取营销分析信息、客户预警信息、商机信息及集团客户属性分析类信息等。

CONTENT

01/ 什么是 ESOP

02/ 为什么要做 ESOP

03/ 国内外 ESOP 发展

04/ ESOP 的关键要素

05/ ESOP 产品方案

06/ ESOP 产品亮点

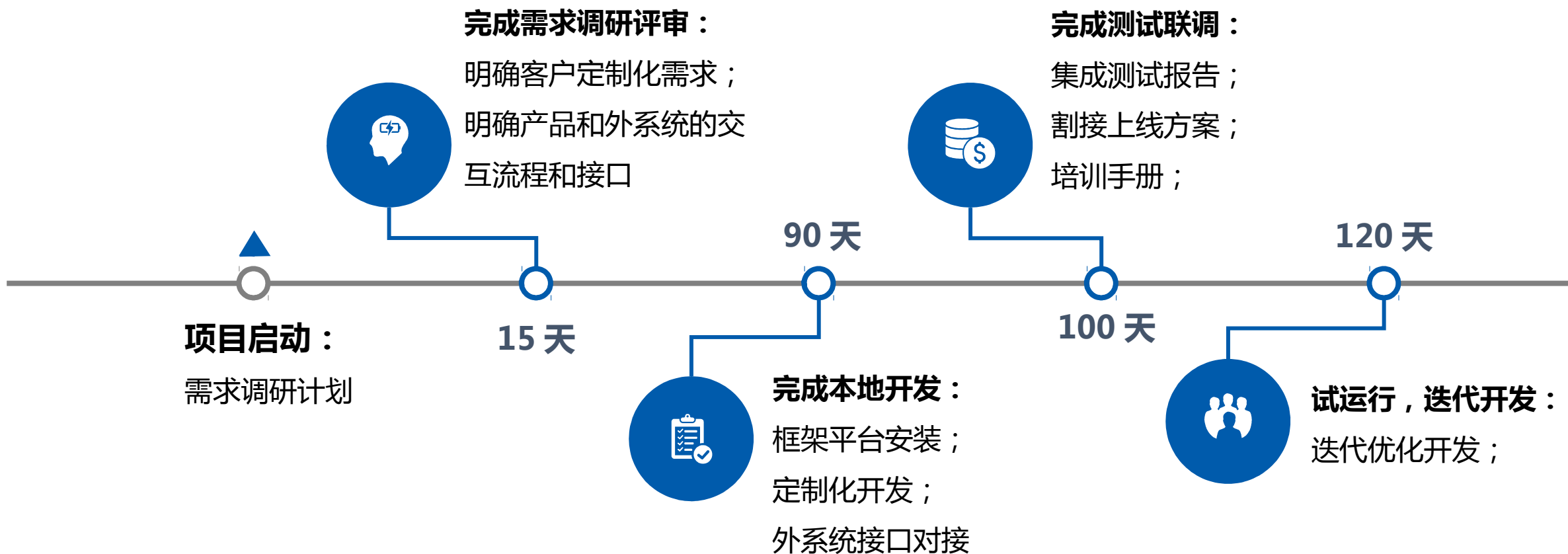
07/ 产品与周边系统的关系

08/ **产品实施周期**

09/ 产品实施效果

10/ 亚信 ESOP 实力储备

实施周期



项目实施采用迭代开发的模式，从项目启动后 4 个月可进行试运行

产品快速实施方式

总体实施模式

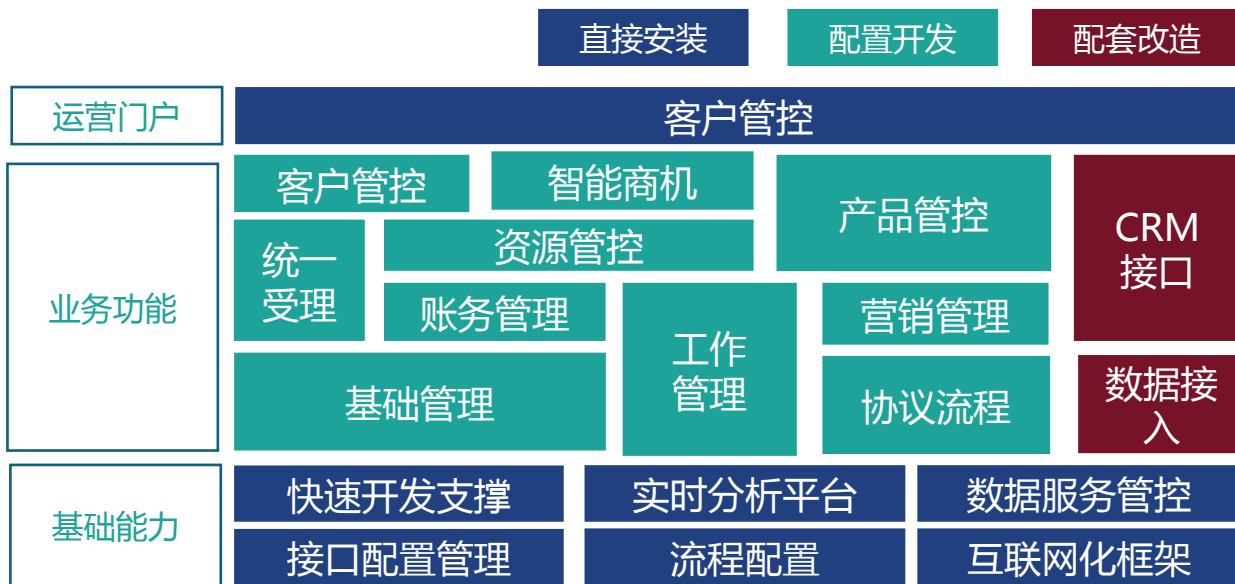
产品实施分为三个方面工作：

- 1、蓝色部分，**直接安装实施（25%）**：为产品提供完整功能，实施即可使用；
- 2、绿色部分，**需要现场配置开发（55%）**：产品提供基础功能，但需根据实际需求，进行配置开发或者定制开发接口要求；
- 3、棕色部分，**周围系统的配套改造工作（20%）**：产品方案提供**建议的指标体系、核心业务标准化接口要求**。

亚信存量省份升级改造

产品实施支持功能升级改造

- 针对每个省的不同情况，可支持部分 ESOP 产品功能的升级改造
- 无缝对接容器化平台，可选择 ESOP 直接在容器化环境部署，或部署在集群



非亚信省份

- 确认客户痛点，主打流程电子化等亮点功能，或重点强调移动端 ESOP 能力，切入市场
- 实施过程中以快速部署迭代的方式，先部署移动端给客户经理使用，逐步增强其他业务能力，进而弱化现网 PC 版 ESOP 的支撑能力

CONTENT

01/ 什么是 ESOP

02/ 为什么要做 ESOP

03/ 国内外 ESOP 发展

04/ ESOP 的关键要素

05/ ESOP 产品方案

06/ ESOP 产品亮点

07/ 产品与周边系统的关系

08/ 产品实施周期

09/ **产品实施效果**

10/ 亚信 ESOP 实力储备

产品实施效果

ESOP 支撑能力在上海、浙江初见成效，支撑一线客户经理、政企客户使用，进行行政企业务受理

上海



600

位一线客户
经理



24 万

集团业务受
理量

浙江



3400

位一线客户
经理



120

万
集团业务受理
量

上海 已实现由集客部自行配置营销方案，极大提升营销案支撑时效

政企业务部门自行配置营销方案，涵盖目前所有营销活动的配置

涵盖近 40 个



受理的政企客户数达到

3221 个



营销案开发需按提需求等流程，从 2-3 个月上线，变为

即时生效



上海

覆盖全部协议电子化支撑，协议稽核人力成本显著下降

40 种协议

覆盖全部协议电子化支撑，复杂信息系统自动匹配



协议稽核人员减少，上海政企部门原来 13 个区域各自配备合同稽核管理人员，目前只需要集客总部 1 个人。

上海 新的框架配置模式大大提升开发效率

80%



开发效率提升 80%

3 周

2 周

4 倍

1 周

旧平台 PC 侧开发 APP 开发 新平台开发

开发时间缩短 4 倍

CONTENT

01/ 什么是 ESOP

02/ 为什么要做 ESOP

03/ 国内外 ESOP 发展

04/ ESOP 的关键要素

05/ ESOP 产品方案

06/ ESOP 产品亮点

07/ 产品与周边系统的关系

08/ 产品实施周期

09/ 产品实施效果

10/ **亚信 ESOP 实力储备**



产品研发能力强

- 产品经理 2 人，需求分析及产品规划
- 核心开发人员 15 人，负责产品功能研发



交付服务能力强

需 3-4 人，负责产品的测试，运维和需求的初步过滤和转发给产品团队



业务支撑能力强

15-20 人，负责产品到各省的定制开发和第三方系统接口的对接

亚信优势



市场能力强

全国 18 个省份使用亚信的 ESOP



THANK YOU!