



CRM

Customer Relationship
Management

银行CRM客户关系管理系统解决方案

VisionBanking V2 Suite - CRM

VisionBanking

银行CRM客户关系管理系统解决方案

银行CRM客户关系管理解决方案（简称：CRM）基于成熟的客户关系管理理论，采用国际上先进的组件化设计理念，完全可以满足金融机构对客户资源更加精确的掌握、实现对客户的挽留和关怀，并对不同群体客户进行差异化的营销与服务，提升客户服务质量和满意度水平，进而提高银行在市场中的竞争地位。

CRM产品可以根据金融机构的需要，快速进行部署和使用，而且产品具有高度灵活的可配置能力，可以根据客户的需求进行灵活配置，满足客户的个性化需求。CRM产品包含三个子产品，分别为ECIF、OCRM及ACRM，这三个产品相辅相成，可根据客户需求进行自由组合。从业务方面来看，产品设计充分体现客户关系管理的思想，通过客户管理流程、营销管理流程、销售管理流程、服务管理流程及工作审批流程等为建设客户关系管理平台提供了有力的保障。

系统架构图



主要功能

1. 客户信息整合

客户信息整合功能完成对各个业务系统的客户信息数据的整合，通过客户唯一性规则和客户合并规则对客户信息进行清洗、过滤、校验和归并，建立一个完整的客户信息数据模型。客户数据模型按主题划分为基本信息、关系信息、合约信息、统计分析信息、地址信息、风险信息、联系信息、事件信息及资源信息九大主题。

2. 客户360度视图

客户360度视图用来全方位展示完整的客户信息全貌，通过多个维度对客户信息进行展示，包括客户基本信息、联系信息、关系信息、财务信息、帐务信息、营销信息及评价信息。客户视图按照银行客户的主要类型分为零售客户视图和公司客户视图两种类型。

3. 多维客户分析

多维客户分析主要基于客户的不同的维度，包括客户自然属性、评价属性、产品属性及营销属性等多个层面，对客户进行全面综合分析及评价，使银行对客户有了更加深入的了解，并进一步挖掘客户的潜在需求。

4. 客户生命周期管理

客户生命周期管理主要是围绕客户生命周期的各个阶段对客户开展信息的维护和管理。客户主要生命周期阶段分为潜在、活动和退出三个状态。客户生命周期管理主要包括潜在客户管理、客户认领与分配、客户退出认定等功能。

5. 营销过程管理

营销过程管理主要让机构管理人员根据需求制定各种市场营销活动，选择营销活动的对象，并通过自动产生的任务分发给客户经理来对任务进行跟踪，最后通过营销活动的评价来了解营销活动的执行情况，从而形成自上而下的一体化营销管理体系。客户经理在营销过程中对潜在客户和商机进行实时跟踪与维护，通过查看商机的完成情况来实现销售过程的动态管理。对于上级下达的任务，客户经理可以通过客户维护记录功能来记录与客户的跟踪交互过程，并可通过上级领导的反馈，来实现上下级之间的有效沟通。

6. 个人工作平台

个人工作平台主要是提供予用户一个日常工作的管理平台，方便处理日常工作中经常需要处理的事项，提高用户工作效率。个人工作平台主要包括工作日历、工作报告、个人信息修改、个人密码修改及快捷菜单的定制。

7. 移动CRM应用

移动CRM应用主要针对CRM产品应用终端的扩展，通过智能终端可以随时访问银行的CRM应用系统，提高客户经理的工作效率和全天候在线服务客户的能力。

系统特点

（一）业务特点：

1. 基于客户生命周期的客户流程化管理
2. 多维度的客户分层标准，支持灵活的参数化定义
3. 基于动态群组的客户筛选模型，针对不同类型的客户提供多种筛选标准
4. 事件驱动的联动营销模式，快速响应客户需求
5. 提供可视化的商机跟踪管理及潜在商机发掘机制
6. 直观、便捷及高效的客户经理工作平台

（二）技术特点：

1. 采用SOA架构设计，支持ESB平台
2. 支持集群部署，提升系统的扩展能力
3. 超强的系统后台监控能力，应对各种系统突发故障及非法系统入侵
4. 模块设计组件化及参数化，支持产品进行灵活的组合配置

电讯盈科企业方案®



电讯盈科企业方案有限公司(电讯盈科企业方案)是香港和中国内地首屈一指的IT服务企业。我们采用最先进的技术帮助客户在不断变化的经济环境下创造业务价值和取得成功。我们提供广泛的服务，包括软件解决方案、IT与业务流程外包、云计算服务、系统的开发和集成、数据中心服务、托管和管理服务，电子商务和RFID解决方案。电讯盈科企业方案致力于满足客户的需要，帮助企业实现业务目标。

电讯盈科企业方案在香港和中国内地拥有超过3,900名IT专才。凭藉多年来为各行业实施大型项目的服务经验以及备受认可的行业资格，电讯盈科企业方案已经成为政府及众多领先金融机构、电信运营商、零售和消费品牌，以及跨国企业最值得信赖的合作伙伴。