**006 证券公司业务系统**

**0. 文档介绍**

本文档描述证券公司业务管理系统的用户需求。

**1. 介绍**

本系统是面向证券公司经纪业务的综合平台，对在此平台上工作的相关业务人员与客户提供了强大的服务和管理功能。

系统为以下用户提供服务：

* VIP客户
* 经纪人
* 各层经纪业务管理组织（包括经纪人管理组织）、客户服务人员和其它相关协作部门人员
* 系统管理员

**2. 功能性需求**

**2.0 功能性需求分类**

可分为以下几个子系统：

* 终端及访问控制子系统
* 客户服务子系统
* 经纪人服务子系统
* 业务管理子系统
* 系统管理子系统

**2.1 终端及访问控制子系统**

终端服务系统主要功能是为各类用户终端提供界面服务，包括：

* Web服务系统：为电脑浏览器软件提供界面服务；
* WAP/SMS服务系统：为移动终端提供WAP浏览器界面服务和SMS服务；
* PDA服务系统：为PDA浏览器软件提供界面服务；
* VOIP服务系统：为电话提供语音服务；

访问控制系统的主要功能是对终端服务系统提供访问均衡负载服务，访问控制系统包括：

* Web访问控制系统：对Web服务系统提供均衡负载服务；
* WAP/SMS访问控制系统：对WAP/SMS服务系统提供均衡负载服务；
* PDA访问控制系统：对PDA服务系统提供均衡负载服务；
* VOIP访问控制系统：对语音服务系统提供均衡负载服务；

**2.2 客户服务子系统**

主要实现：

1. 代表证券公司的经纪人为证券公司所有经纪人所属的客户（机构客户、自助客户、网上交易客户、营业部客户）提供自助交易、咨询、资讯、投资分析、理财、经纪人服务支持、公司服务支持7大类服务；
2. 支持交易的其它系统的正常运行；
3. 支持证券公司营业部系统的正常运行；
4. 调用交易的其它系统的功能与数据，为经纪人的客户服务；
5. 调用证券公司营业部经纪业务系统的功能与数据，为经纪人的客户服务；

主要功能包括：

1. 信息中心
   * 提供信息服务，包括今日要闻、分类新闻、个股资讯、市场公告和研究报告等信息内容
   * 提供行情信息服务，可定义的价位、成交量或成交额的警示服务
   * 系统和经纪人根据VIP客户的投资习惯和持仓状况等信息推送的研究文章、新闻资讯，包括理财报告、投资组合建议报告和研发报告等
   * 接收系统管理员、公司、及授权服务的经纪人发出的通告信息
2. 投资理财
   * 提供VIP客户在线进行Web方式的委托下单、撤单、银证转账和查询功能
   * 进行股东账户和资金账户的资券统计查询
3. 沟通交流
   * BBS论坛
   * 留言簿
   * 聊天室
   * 网上调查
4. 经纪人服务
   * 指定或撤销授权服务的经纪人
   * 向授权服务的经纪人所在的管理组织投诉该经纪人，查询投诉处理状态和处理结果
   * 提交客户个人对此经纪人的评议信息，查阅其它VIP客户对经纪人的评议信息
   * 向经纪人提交咨询请求，查询回复结果

**2.3 经纪人服务子系统**

1. 当日通告：提示经纪人当日的作业内容，包括客户联络、委托事务、工作计划和工作指令、留言、客户投诉等内容。
2. 访谈管理：查询客户访谈记录、记录客户联络方式、问题、处理方法、处理结果和客户反馈、访谈类别等内容
3. 计划任务
   * 制定经纪人的工作计划、对本周（月）的计划任务进行总结汇报。
   * 查看上级指派的工作任务。
   * 经纪人计划任务包括本周（月）工作计划和定制的工作备忘。
4. 客户管理
   * 对客户进行个性化的分组管理
   * 对客户档案进行查询，包括客户的注册信息、资金账户、股票持仓、信誉评议和客户类别等信息
   * 查询客户交易记录
   * 评定客户利润贡献价值，记录评估结果。查询客户信誉状况
5. 客户服务
   * 审核客户开户资料的真实性，查询客户相关信誉资料，记录开户相关信息，录入相关凭证，提交预约开户申请
   * 接收客户的事务委托，包括交易委托和其它事务委托。处理客户委托事务，记录委托事务处理结果
   * 为客户定制理财报告，可定制的内容包括账户信息、交易和交割信息、持仓关联资讯信息和投资组合建议和研发报告

**2.4 业务管理子系统**

**2.4.1 经纪人管理**

* 填写经纪人申请表，录入经纪人申请的必需材料
* 审核经纪人任职资格，并进行经纪人任职注册
* 查阅经纪人档案
* 对经纪人进行分组设定管理。包括经纪人组的新增、修改、删除和组内成员的添加和删除

**2.4.2 业务管理**

* 对下属经纪业务管理组织和经纪人进行监控和稽核
* 制定本组织及下级组织和经纪人的工作计划、拟定或传达任务通知、对本周（月）的计划任务进行总结汇报。查阅下级组织和下属经纪人的计划任务。计划任务的内容包括：时限、工作内容、工作目的、考核量、考量单位、执行负责人、备注等
* 接受投诉，进行处理，并回复处理结果
* 制定考核指标、生成考核报表、进行评估备案、发布考核结果

**2.4.3 客户管理**

* 审核由经纪人填写申报的客户预约开户资料、完成具体的客户开户流程
* 对客户档案进行查询，包括客户的注册信息、资金账户、股票持仓、信誉评分、客户类别、交易积分和所属经纪人或组织等信息
* 对客户进行分组设定，提供公司统一的客户分组类别

**2.4.4 信息管理**

* 采集、发布资讯信息
* 接收系统管理员及上级组织发出的通告信息；拟定和下发组织内通告
* BBS论坛
* 留言薄

**2.5 系统管理子系统**

**2.5.1组织管理**

* 定义组织名称、类型、上下级关系等属性
* 定义角色名称、类型等属性
* 定义权限类别、给角色授予一种或多种权限
* 新建、修改和删除操作员记录

**2.5.2 信息管理**

* 配置信息内容的数据路径、过滤和审核信息类别、设定经纪人系统可查阅和修改信息内容的权限、采集和发布信息
* 发布、修改和删除系统通告
* 设定BBS论坛规则
* 给经纪人留言，查询经纪人的留言
* 管理在线聊天室房间的新设、关闭等

**2.5.3 系统管理**

* 设定配置系统运行参数、设置后台程序运行状态等
* 对系统运行进行监控管理，打印统计分析结果
* 查阅整理日志，包括日志的汇总、统计和清理
* 提供管理员进行数据备份的功能
* 系统管理员对自己的操作密码进行更改。
* 强行修改（替换）其它操作员的登录密码