对私客户关系管理

产品文档

版权所有：

文档目录

- 产品简介
  - 对私客户关系管理概述
    - 简介
    - 相关概念
    - 相关服务
  - 功能和优势
    - 360°客户画像
    - 精准营销
    - 灵活管理
    - 业界领先
- 快速入门
  - 客户管理
  - 客户视图
  - 客户接触
  - 业务管理
  - 工作日历模块
  - 客户筛选与上传
  - 营销任务
  - 机构营销业务
  - 营销方案管理

产品简介

对私客户关系管理概述

简介

最近更新时间: 2020-04-27 15:48:39

对私客户关系管理是一个以围绕客户与银行之间交互的生命周期发展规律，进行客户价值管理的云平台，帮助企业通过不断迭代的分析、营销、管理、沟通、服务等过程，满足不同价值客户的个性化需求，提升客户管理水平，降低管理成本。本产品提供个人客户360°画像及数据深度洞察，专业完善的营销全流程支持，灵活领先的客户管理维护体系，有效提高客户忠诚度和保有率，增加客户黏性，实现客户价值持续贡献。

相关概念

最近更新时间: 2020-04-27 15:50:04

了解 对私客户关系管理时，通常会涉及到以下概念：

- **客户画像**：客户基本特征、产品业务、交易行为、客户态度、关系特征等方面的分析和归纳。
- **客户标签**：客户画像的输出成果。
- **客户评级**：按客户AUM进行等级评定。
- **营销商机**：通过平台挖掘分析得到的客户对于某个产品的销售机会。
- **私有网络**：自定义的虚拟网络空间，与其他资源逻辑隔离。

版权所有：

相关服务

最近更新时间: 2020-04-27 15:50:59

- 您可以使用客户评价与细分组件完成个人客户的数据洞察。
- 您可以使用营销与销售管理组件完成精准营销的管理和评估。
- 您可以使用客户管理与维护组件完成日常个人客户的维护工作。
- 您可以编写渠道端代码调用云API访问商机推荐和反馈服务。

功能和优势

360°客户画像

最近更新时间: 2020-04-27 15:52:47

- 运用大数据构建个人客户360画像，对客户特征全方位描述，贯穿整个客户生命周期
- 客户标签嵌入业务流程，指导和驱动精准营销、运营优化、风险管控等业务领域
- 数据洞察，借助数据可视化与商业智能，深入挖掘潜在的商业价值

版权所有：

精准营销

最近更新时间: 2020-04-28 10:05:42

- 帮助构建营销闭环，轻松掌握营销成效
- 多渠道波段式营销，按渠道运营成本进行层层推进
- 客户接触记录全局实时共享，保证营销人员信息对称，提高营销成功率

版权所有：

灵活管理

最近更新时间: 2020-04-28 10:07:11

- 统一客户评级，维护关系动态调整
- 细分客户，通过各种策略配置，实现灵活的客户管理机制

版权所有：

业界领先

最近更新时间: 2020-04-28 10:07:59

- 10余年建设经验，完善的客户关系管理应用体系和灵活的客户管理维护策略，在业内始终处于领先地位

版权所有：

快速入门
客户管理

最近更新时间: 2020-04-27 15:40:44

1、我的客户：“我的客户”展示个人客户经理本人名下全部客户列表，提供浏览客户详细信息和群发短信等的功能按钮； 2、相关客户：“相关客户”展示个人客户经理作为相关个人客户经理时所管辖的客户列表，同时提供浏览和修改客户详细信息功能； 3、客户搜索：个人客户经理通过客户搜索，可查询到客户，并可发起客户转移、客户分配、保存潜力客户等操作； 4、客户分配：个人客户经理可通过“客户分配”功能查看本机构所有还未分配维护人员的客户，提交分配申请至主管； 5、客户群组：为方便个人客户经理对本人名下客户分类管理，以便向不同类型和层次的客户提供个性化、有针对性的服务，提高客户维护效率，系统提供客户群组功能，个人客户经理可将名下客户添加到自定义群组或系统群组中，实现群组中客户的批量服务和维护。对于群组中客户，系统提供短信群发和批量创建联系计划功能； 6、主题活动：主题活动是指由个人客户经理主管发布主题、个人客户经理邀约客户参加产品推介、主题沙龙等活动并记录客户对该活动的反馈及需求的工作过程。

客户视图

最近更新时间: 2020-04-27 15:41:23

个人客户统一视图——也称360度客户视图。就是将客户散布在各个系统中的大量信息，通过一定的规则整合起来，形成一个唯一的、完整的客户全貌，通过对它的查看和维护，能够更加清楚地识别客户。统一视图中的信息来自于客户信息、核心业务系统、证券业务系统、国际卡系统、个贷系统、CTS等系统登记的信息

客户接触

最近更新时间: 2020-04-27 15:41:58

1、联系计划：为便于个人客户经理提前做好联系时间安排，记录个人客户经理事后对VIP客户的联系情况，系统提供联系计划功能，用于规范个人客户经理的日常客户维护工作，并可根据联系计划的完成情况统计个人客户经理实际联系次数； 2、主管指导：可实现个人客户经理查看主管对本人工作的指导； 3、提醒管理：对系统中的重要日期提醒进行总体展示，客户经理通过提醒管理可看到名下客户已生成的全部提醒；

业务管理

最近更新时间: 2020-04-27 15:42:52

1、申请事项功能：个人客户经理查看及撤销本人发起的客户分配申请以及相关的审批情况。包含子功能如下：（1）查询我的客户分配申请；（2）查询我的客户转移申请；（3）查询我的短信发送申请；2、申请事项审批功能：个人客户经理主管针对个人客户经理提出的各类申请进行同意、拒绝等操作。

工作日历模块

最近更新时间: 2020-04-27 15:43:42

客户经理可以日历的形式管理工作计划并查看相关事件提醒，并可根据提醒事件创建联系计划。点击菜单“日历提醒”，进入界面，界面分为日历和提醒事项两部分。账户变动提醒（包括当日大额交易提醒、近日大额交易提醒等）、重要日期提醒、产品到期提醒、银行卡到期提醒和日历便签。

客户筛选与上传

最近更新时间: 2020-04-27 15:45:50

“客户筛选与上传”功能包括通过“创建客户筛选”和“创建客户上传”建立目标客户模型清单，并支持修改、删除、发布环节。“创建客户筛选”功能主要适用于通过创建目标市场筛选建立目标客户模型清单，可以保存或即时执行发布。创建客户上传功能主要适用于通过创建外部导入模型建立目标客户模型清单。

营销任务

最近更新时间: 2020-04-27 15:46:28

包含创建任务功能、审核任务功能、任务商机试算功能和各种状态任务的查看功能。创建任务功能主要适用于根据业务需要，通过设置营销活动档期、目标客群、目标产品、附件指标、营销范围、发布渠道、营销话术及线索等要素，将具体的营销活动通过营销任务的方式将商机按设置发布到各个渠道。营销任务的创建可以通过“客户筛选与上传”中发布的筛选列表直接触发，也可以通过“我的营销任务”来进行主动创建。

版权所有：

机构营销业务

最近更新时间: 2020-04-27 15:47:07

“机构营销任务”提供给CRM营销主管查看下级、本级和上级机构创建的营销任务，可以查看任务的商机生成统计情况和详细信息。

营销方案管理

最近更新时间: 2020-04-27 15:47:47

主要适用于根据业务需要自主创建一个新的营销方案。营销方案主要通过纳入一至多个营销任务，最终形成整体营销方案，以利于业务对多个营销任务进行综合管理与统计。此功能可以查看草稿方案、已发布方案和已结束的方案。创建新的方案可直接发布不需要审核，并提供草稿方案的修改和删除功能。