

- ▶ 论文投稿
- ▶ 关于论文发布证明

相关链接

- ▶ 学术活动厅
- ▶ 专家讲座
- ▶ 中华管理论坛章程
- ▶ 个人专栏



证券行业电子商务路在何方？

吉明伟

□ 证券行业面对新的机遇与挑战

成功加入WTO为中国证券行业提供了新的机遇与挑战，国外金融机构的激烈竞争，企业经营、管理、交易模式的转变，以及金融行业的混合经营都是券商面临的急需解决的问题，因此他们急需运用先进的技术手段降低运营成本，提高风险管理水平，增加客户忠诚度等。另一方面，传统的金融行业基础结构已经严重阻碍了行业的创新，由于新的产品与服务的出现，只有对原有系统进行改造或者重构新的业务系统才能够为这些产品与服务提供支持。同时高速发展的信息产业为证券业提供了新的动力与利润增长点，券商纷纷认识到证券电子化建设是企业竞争激烈的环境下生存的关键，是提高其核心竞争力的关键所在，采用以IT技术为核心的新技术是其必然选择，而电子化建设的突破口就在于电子商务，可以说电子商务是券商发展的必然之路，另外由于没有物流环节，使得在网上完成所有的交易也成为可能。

□ 证券行业发展现状

证券行业虽然经过了十几年的快速发展，信息化也有了一定程度的提高，但由于起步晚，加上没有成熟的经验可以遵循，还存在不少问题。

- 1) 业务数据信息分散 公司内部子系统数目众多，缺乏有效的通讯机制，功能独立，形成数据孤岛，没有建立统一的数据仓库，对海量信息不能进行有效的分析利用，造成信息系统重复、低效运作。
- 2) 营业网点分散众多 各部门缺乏有效的沟通合作 由于营业网点不集中，给各营业之间的协调沟通带来一定的麻烦，如何保证信息在各营业部之间的共享性及时效性也是问题。
- 3) 券商内部体系信息化程度不高，一些基本的业务处理基本上都是依靠规章制度的书面约束和人工操作，这也反映了公司在网络监控上的薄弱，增加了公司的经营风险与财务风险。

□ 证券业电子商务化的特殊要求

由于证券行业性质的特点，决定了证券行业在架构电子商务体系，实施电子化建设方面有其特殊性。

- 1) 较高的安全性 安全性是证券交易的首要要求，券商与券商之间，券商与客户之间的资金交易量是很大的，每天都要涉及大量的资金流动，如何保证交易的保密性与安全性是摆在架构师面前的首要问题。

2) 时效性 客户要得到的是及时、有效、准确的信息，股票等证券交易信息必须及时传递到客户手中，任何延误与滞后都会给客户判断带来错觉，甚至失误，会造成无法估量的后果。

3) 可靠性 如何提高客户满意度是证券公司提高竞争力的核心 而交易中的任何微小的差错造成的后果都是不堪设想的，损失的不仅仅是利润，更更重要的是会失去客户的信任度，因而提供实时交易的券商必须在交易过程提供安全可靠的服务。

4) 快速响应能力 证券行情瞬息万变，对下单的时间过长，会严重影响客户交易过程，降低交易质量，影响客户满意度。

5) 保护客户获取有价值的信息 客户就是一切服务的中心，所有的服务都是面向客户的，向客户定制提供信息是券商的必然选择，客户要求得到的是能为其带来价值的信息。

□ 解决方案

积极借鉴国外先进成熟的证券行业E化经验及国内走在证券电子化前列的成熟企业的成功经验，结合本公司的经营特点与业务范围，寻求解决证券业电子商务化的成功方案。我认为券商应在以下几个方面要有所突破，重点考虑：

1) 安全问题是证券行业最为关心的问题

证券公司不仅要建立安全，易于管理与维护的信息系统，还要建立完善的安全管理规范，搭建安全级别较高的电子商务平台，另外还要关心新技术对安全带来的影响，其中建立CA认证系统就是一个方向，在加强技术提高安全性的同时，还要同完善的管理相结合，技术才能保证证券行业计算机系统安全、可靠的运转。

2) 为客户提供个性化的服务

信息服务，特别是证券行业的专业信息服务，是证券公司实施电子商务最核心竞争力。优质的信息服务，不但为客户提供了有价值的服务，还能引导与促进客户的消费行为，提高证券业务的交易质量。而个性化服务，是最为高效的信息服务方式，也体现世界电子商务的发展趋势。我们所处的时代是信息时代，信息的巨大价值已经得到了认可和实现，信息的价值体现在信息的及时性、准确性、全面性与代表性。信息经过合理的组织、加工处理、发布可以提供价值，或者说带来附加价值，而证券行业是最能体现信息附加价值的行业。然而由于信息海量，有些信息并没有真正发挥价值，对于客户而言只是垃圾信息，作为信息消费者一方的客户，他们所感兴趣的是对他们投资的参考价值的有用的信息，因而如何对行业信息进行有效地分类处理，向客户提供有价值的服务，就成为券商发挥信息优势的关键所在。

向客户提供个性化的服务能够很好地解决信息垃圾的问题。所谓的个性化服务是指根据不同客户的不同需求，从海量的信息库中提取对特定客户来说有价值的信息，由于IT技术的飞速发展，新的软件开发思想与开发工具层出不穷，使得开发这类软件越来越容易，因而定制服务也就应运而生了。

客户与信息永远是评判服务系统中最重要因素，提供个性化服务的关键就在于对客户类型进行有效的分类以及对信息资源的细分，针对不同类型的客户，提供相应针对类型感兴趣的信息，将个性化的服务融入电子商务战略中，以此作为一种吸引客户、保留客户的手段。

3) 结合国外证券行业的管理模式，考虑证券行业市场未来的发展趋势及同国际接轨的需要，保证系统设计的灵活性和拓展性，可以处理未来的新增业务，使系统在长时间内满足证券行业的发展及证券企业业务发展的要求。

4) 资金流及业务管理是证券企业关注的重点，对现有业务及新增业务的管理将作为方案重点。电子商务的业务处理重点也应该围绕着资金流，建立完善的会计审核体系，同时对系统遗留系统进行新的定位分析与改造，保护与原有系统业务接口兼容，以节省投资成本。

5) 针对证券公司办公管理工作中公文和会议较多、下属部门分散各地等特点，强调网络信息交流和共享的办公自动化系统是证券企业信息化解决方案必不可少的部分，将同一城市多个营业部采用集中交易方式有利于发挥渠道资源和规模优势，降低营业成本，提高管理效率。

6) 加强公司内部管理的信息化 在为客户提供高技术含量的解决方案的同时，还要完善券商内部信息化体系的建设。无论是业务内部的资金调度、账务对账、财务核算、统计汇总还是管理性质的财务管理、人事管理等，都应该纳入信息化的轨道上，各功能模式之间要求做到无缝集成，信息化建设要落实在到每个部门，每个成员乃到每个功能模块之中。

□ 结束语

在当前竞争日趋白热化的环境当中，证券公司要想走出低谷，光依靠传统模式下的业务经营策略是不会获得竞争优势的，券商应该充分利用本身雄厚的资金与人才优势，积极开展B2C电子商务，向客户提供有价值的服务，提高客户满意度，寻找商业伙伴开展B2B模式的电子商务，加强行业之间的合作，获得联合竞争的优势。证券公司应加大信息化的投资力度，把握技术推动产业发展的机会，加化电子商务建设步伐，在行业中树立领先的优势，这样才能立于不败之地。我国的证券业可以互联网络为依托、以物理网络为基础，以电子商务为手段向综合化、全球化、电子化、一体化的全能服务机构的方向发展。

(作者单位：东北财经大学)

最新文章：

- [官僚意识与人文精神](#) 曾飞
- [立此存照：高尚与丑陋的反思](#) 小龙
- [国际贸易可持续发展的环境约束](#) 陈柳钦
- [当“优秀工”成了鸡肋](#) 韩成杰
- [知识生产管理](#) 侯象洋
- [中国移动品牌文化的硬伤及危害](#) 韩城
- [管理升级——给准备带领企业越冬的企业家](#) 张驰

- 重大疾病保险 职工的保护神 周书勇
- 有效在线体验——为什么你的VOC项目对提升在线客户满意度的帮助很小 李翊玮 等
- 和谐生产方式基本原理 张西振
- 新劳动合同法对企业的影响及企业的应对策略 高磊
- 时间管理在企业中的应用 高磊
- 李老庄村农业劳动力不足的问题研究 陈杰
- 更多文章...

[首页](#) | [关于VCMC](#) | [资料搜索](#) | [联系我们](#) | 建议使用IE6. x版本，显示分辨率1280x1024或1024x768

中华管理论坛、厦门学苑管理咨询有限公司 版权所有 1998-2008. [闽ICP备05022209号](#)

联系电话：0592-3222515 传真：0592-3222515

VCMC