

提升企业核心竞争力的数字化信息管理

高峰¹, 李强²

(1. 中国科学院研究生院, 北京 100086; 2. 中国民生银行, 北京 100011)

[摘要] 提高管理能力对于增强企业的市场竞争力十分重要, 文章简述了数字信息化管理对企业经营管理的重要推动作用, 指出了国内商业银行数字化信息管理发展的方向。

[关键词] 数字化管理; 专业化营销; 企业竞争力

[中图分类号] F830.49 [文献标识码] C [文章编号] 1009-1742 (2007) 06-0098-03

信息技术作为金融发展的第一推动力, 对于商业银行的发展具有至关重要的作用, 大力发展数字化信息管理成为商业银行可持续发展的战略选择。

1 对数字化信息管理的更高要求

1.1 监管环境的变化

作为世界金融业共守的准则, 巴塞尔资本协议即将于2007年全面实施, 该协议的实施意味着全球商业银行需要对风险有更高的敏感度^[1]; 2001年《商业银行中间业务暂行规定》的颁布, 使国内商业银行在金融业分业监管的基本原则之下, 能够经营非银行金融机构的产品, 从而为商业银行发展提供了较为广阔的空间。

1.2 市场环境的变化

“两率”的逐步市场化为商业银行创新与发展营造了日益成熟的市场环境: 一系列汇率市场化政策的出台, 标志着中国开始了有管理的浮动汇率制度体系建设, 从而使商业银行具有更大的创新空间; 随着利率市场化的稳步推进, 人民银行将不断扩大商业银行的利率定价自主权, 国内商业银行长期以来以利差作为利润主要来源的时代将告终结。

1.3 竞争环境的变化

2006年12月, 中国银行业将进入全面开放的新时代。产品、服务、品牌将成为竞争制胜的决定

性因素, 外资银行成熟的管理体制与丰富的产品体系的竞争优势会逐渐体现出来, 市场竞争更加激烈。

毋庸置疑, 国内金融市场内竞争主体的不断增加与市场环境的日益成熟将迎来中国银行业“百舸争流”的壮观景象, 各大商业银行需要苦练内功, 以提高竞争优势, 而数字化信息管理是其“强身健体”的根本。

2 数字化信息管理推动经营模式的变革

数字化信息管理对于商业银行经营发展的重要意义体现在客户营销、业务发展、产品创新等诸多方面。

2.1 把握客户需求, 识别、维护、发展客户

“谁拥有客户, 谁就掌握了市场竞争的制高点”。随着中外资银行的竞争日益激烈, 客户的争夺成为竞争的焦点, 特别是对于业务种类丰富、风险基本可控的重点客户, 成为各大银行竞争的重点。“谁是我们的客户? 他们需要什么? 我们能为他们提供什么?” 商业银行信息化建设就是要为业务发展提供准确导向——了解客户需求, 掌控客户信息, 以提供客户最满意的服务。

2.2 充分挖掘业务需求, 支持业务部门发展

随着中国经济的快速增长，居民收入的逐步提高，国内零售银行迎来了发展的春天，激烈的零售客户争夺战越来越进入白热化状态。鉴于零售业务客户散、规模大、信息积累少的特点，信息化建设以系统规模化处理的优势在分析零售客户结构、推动零售业务发展方面显示出强大的生命力。以高科技为基础的客户关系管理（CRM）^[2]战略为国内商业银行零售业务插上了飞翔的翅膀，在短短几年时间内达到了国际发达银行近20年的技术水平，成为国内零售银行业务快速发展过程中重要的推动力量。

如果零售业务从产品角度充分利用了信息化建设的成果的话，那么电子银行业务则从渠道角度充分展现了信息化建设的巨大成就。没有现代化的技术装备与网络传输，就没有电子银行业务的快速发展，基于最先进科技成果的电子银行业务以其快捷、便利、安全特点显示出信息化建设给人类创造的超乎想像的巨大价值。

2.3 准确把握市场需求走向，促进产品创新

自20世纪90年代以来，中国经济进入持续增长阶段，金融市场日渐活跃，国内各大银行大兴创新之风，尤其是产品创新如火如荼。产品创新紧紧围绕着客户需求开展，准确洞察客户需求，坚持“有所为、有所不为”以创造经营发展的特色优势，因此数据挖掘与产品创新就具有不可分割的密切联系。

产品创新以数据挖掘为基础^[3]，而且将数据挖掘贯穿于产品开发的事前调研、事中销售跟踪、事后的营销分析整个过程，从而使产品营销建立了科学的流程规划与管理，提高了产品与服务的科技含量，切实为市场人员提供装备优良的、功能强大的“枪支弹药”，真正为国内商业银行在市场竞争中保持强大的竞争力打造核心优势。

3 强化商业银行内部管理

自2006年12月11日起，中国银行业对外开放从真正意义上拉开了帷幕，意味着中国银行业市场逐步开始了国际化的竞争。相对于外资银行近100年的发展历程，中资银行在专业化程度、管理水平、产品种类等等诸多方面都有明显的差距，但是最大的差距体现在管理水平上，提高中资银行的管理水平以适应日益激烈的市场竞争是国内银行最迫切的问题。

3.1 发展数字化管理

管理的现代化、科学化依托于先进的管理技术平台，对于国内商业银行而言，数字化管理是一场旨在提升管理水平、革新管理理念，以逐渐与国际银行管理水平接轨的脱胎换骨的管理革命，其意义远远超过了建设先进的技术系统本身，全新的系统提高了管理效率，降低了管理成本，从而提升了商业银行的核心竞争力。

3.2 建设基于先进科学技术的管理平台

为满足数字化管理的需要，信息化建设从人力资源、财务管理、业务流程等各个方面搭建以融现代管理理念与先进科学技术为一体的管理科技平台，提高人、财、物的管理效率，优化有限的资源配置，提高管理水平，最大化发挥资源价值。

3.3 加强营销管理

信息化建设是数据集中统一的过程，其中客户信息的集中是最为重要的一部分，通过对所有数据的采集、加工与处理，实现对客户信息的整合，使客户营销从粗放式、人为化逐步走向集约化、科学化之路。

市场经济的最突出特点是市场占有率成为商业银行长期发展关注的焦点，建立有效营销策略以提高市场占有率至关重要。信息化建设通过对客户精确的收入成本计量，计算客户贡献度，以进行精确的客户细分；对营销活动进行设计，从流程上控制营销活动的整个过程；对客户营销活动的追踪分析，评估客户营销效果，以提高营销效率，从而实现客户营销的系统化、科学化。

4 结语

商业银行间的竞争表现在产品、服务、效率、安全等一系列具体环节上，而所有环节的竞争都依赖于信息技术水平，在某种程度上，是信息技术的竞争。信息技术的竞争主要体现在客户关系的管理水平以及业务需求与信息技术的结合程度两个方面，客户关系的管理与业务需求的提炼最终成为商业银行信息技术的核心竞争力，推动银行的快速发展。国内商业银行数字化信息管理就是以提高客户关系管理水平为中心，将科学技术与业务需求紧密结合，以加快国内商业银行的数字化管理、精细化发展之路；加大信息建设投入力度，加快数字化信息管理进程是提高与外资银行竞争能力的根本保证。

参考文献

- [1] 章 彰. 商业银行信用风险管理——兼论巴塞尔新资本协议[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2002
- [2] Swifi R S. Accelerating Customer Relationships: using CRM and Relationship Technologies [M]. Prentice Hall PTR, 2000
- [3] Hui S C. Data mining for customer service support[J]. Information & Management, 2000, (38):1~13

Enforce the Digitized Information Management and Heighten the Core Competitiveness of Enterprise

Gao Feng¹, Li Qiang²

(1. Graduate School of Chinese Academy of Sciences, Beijing 100086, China;

2. China Minsheng Banking Corporation. LTD, Beijing 100011, China)

[Abstract] It's very important to heighten the management level of enterprises in order to enhance the competence ability. This paper sets forth the importance of infomationization for enterprise management, and points out the developing direction of modern commercial banking corporations in terms of digitized information management.

[Key words] digitized management; specialized sale; competence of enterprises

(cont. from p.97)

Research of the Exponential Smoothing Technology for Forecasting Slope Displacement

Shen Liangfeng

(College of Civil Engineering, Hunan University of Science and Technology, Xiangtan, Hunan 411201, China)

[Abstract] Exponential smoothing is an efficient method for forecasting and decision-making. The forecasting model of exponential smoothing to forecast the displacement at Observation Point 5 of certain city hazardous landslide is applied in this paper. According to the characteristics of observation forecast formula with linear trend of the twice exponential smoothing, appropriate formulae calculating a_t , b_t and suitable exponential smoothing value are selected and used to make a forecast. The forecast results show that the errors between the forecast values and the observation values are very little. And it shows that this model may be well applied to the forecast of the displacement in the deformation of slopes.

[Key words] exponential smoothing; forecasting slope displacement self-adaptive filtering