

# 应用为王

——北京金融信科技发展有限公司总经理杨正宏专访

王晓勇

当今，中国的传统产业与新兴IT业，正处在一个以网络经济为先导、蓬勃发展的新经济浪潮之中，一切在以超乎人们想象的速度发展、变化。

面对不断加快的中国信息化进程、面对激烈的行业竞争、面对中国加入WTO之后因市场格局与游戏规则变化而带来的机会与挑战，中小型IT企业，尤其是服务于传统行业的集成商、分销商和开发商，有必要从行业、市场和企业的角度重新审视自身。回首过去，创业艰难、生存不易，是什么引导企业走到今天？展望未来，靠什么才能实现企业的可持续发展？

出于对这些问题的关注，我们来到了金融信。这是一个年轻的企业，成立至今刚刚走过五年的时光；这是一个年轻的团队，在一位年轻人的带领下，取得了不凡的成绩。解读其成长历程、分享其创业感受，“应用为王”四个字凸现在眼前。

## 能否谈一谈当时创立金融信的想法？

金融信是1995年3月成立的，最基本的初衷是想做一些对IT行业、对社会有意义的事情。在初创之时，我们把公司的角色确定为面向金融业的集成商，立志把金融信办成一家以市场为导向，特别是为金融业提供商业解决方案及增值技术服务的公司。

当时，我们感觉行业中很多集成公司的业务重点在于销售硬件或以贸易为主，而对用户的具体应用重视不足、响应不够。因此我们在起步时就着重强调业务拓展要着眼于用户的应用，在重视集成质量和用户满意度的同时，更强调针对客户需求、客户的核心业务与新增业务开展解决方案的研究与开发。

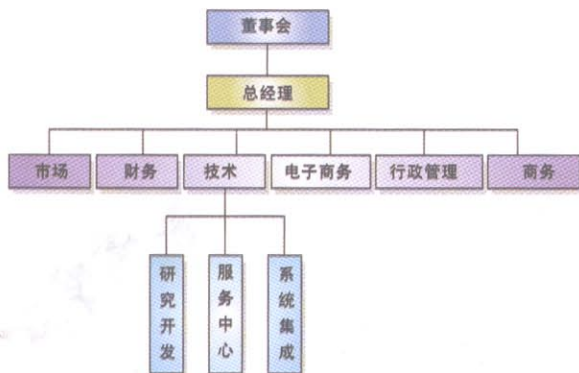
为此，金融信把公司的主要业务范围定位于：

- ☆ 银行核心业务应用开发及服务
- ☆ 银行中间业务应用开发及服务
- ☆ 网上银行建设
- ☆ 家居银行建设
- ☆ 自助银行建设
- ☆ Internet 和 Intranet 的设计和实施
- ☆ 电子商务 (E - Business) 方案设计与实施
- ☆ Lotus Notes 和数据库的商业解决方案等

为此，金融信与多家厂商建立了良好的合作关系，成为了IBM PCC、Network 和 ACS 一级代理商，IBM Financial F/O、Software总代理，INTEL Network 先进代理商，CISCO 公司系统代理商，ORACLE数据库银牌代理商，Lotus公司、MICROSOFT公司和INFOMIX数据库增值代理商，Compaq公司行业代理商等，并进一步加强与IBM这样的全球化公司的合作，在向“巨人”学习的同时，协助其实现对客户的全面服务。

我们深信，只要沿着这条路努力地走下去，公司一定会得到用户和厂商的认可，付出的心血会得到应有的回报。

金融信组织结构





北京金融科技发展有限公司总经理 杨正宏

杨正宏，1966年出生，1990年清华大学自动化系毕业，1995年3月创立金融信，并出任总经理。历经五年时间，他带领这个创立时只有8个人、20万元的小公司，成长为目前年销售额超过两亿元，拥有北京总部和上海、广州、香港和美国四家分公司，员工总数100多人的高科技公司。

### 面对当时的市场竞争格局，金融信的策略是什么？

金融信95年起步时的情况可以说是名不见经传，在夹缝中求生存，当时在银行业务方面联想、长天、中联、西科姆等处于优势地位。通过市场分析我们发现：金融行业大的集成公司的业务重点主要是在抢单子，业务拓展是 Number Driving / Quota Driving，在推方案时更侧重于推销公司自己开发的解决方案，这不免会与银行具体的应用需求产生差异。

从这里我们看到了金融信的业务切入点，我们的策略是以销售带集成、带开发，从客户应用入手，形成 Solution Driven Sales 的业务模式。

公司从事的第一个项目很小，是为中国银行的一个部门进行综合布线改造，项目规模仅有10万元人民币，但公司在工作中反映出的效率、质量、服务意识和敬业精神得到了客户的高度评价。

此后不久，公司就投入了几乎是公司全部20多人的力量和资金，用了三个多月的时间为中国银行的一个项目进行客户化应用解决方案的开发。从此，公司的经营业务开始步入正轨、不断扩展，从一个 Hardware Provider 迅速转化成为 Solution Provider。

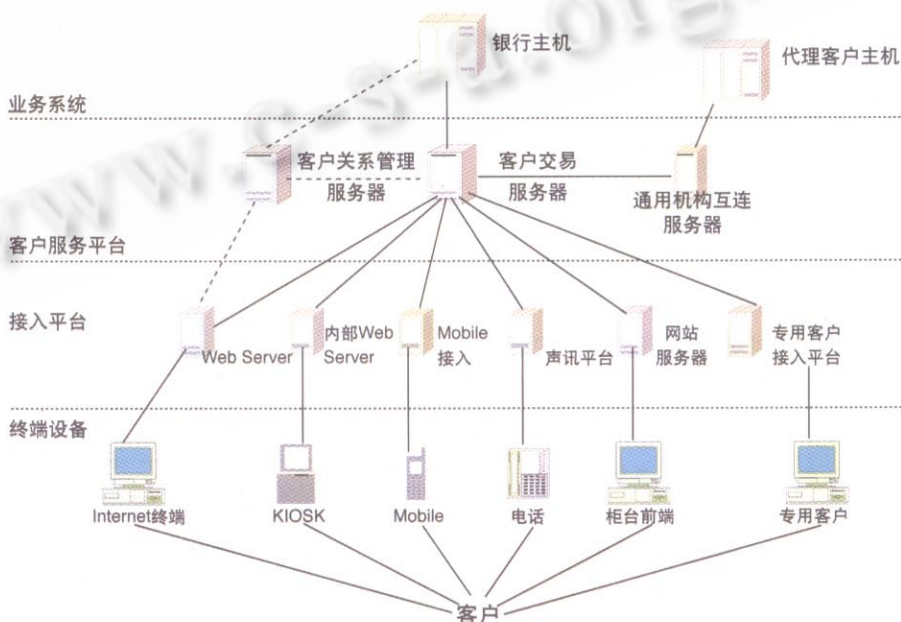
### 如何理解一切从应用入手？

作为金融行业的系统集成商，面对银行业务的不断发展与创新，首先要理解银行业务流程，理解客户的需求，才能把握应用要点，提出令用户满意的解决方案，这是金融信开发银行客户服务平台项目的指导原则之一。

金融信认为银行业务的创新和发展主要可以体现在业务和服务两个方面：一是开发新的业务品种，为客户提供更多的选择；二是开发新的服务手段，为客户提供更便捷、舒适和个性化的服务。

客户服务平台应具备如下的功能：

☆客户服务平台能够与不同的银行业务系统相接：



金融信银行客户服务平台系统结构

可以与银行的零售业务系统,信用卡系统,会计系统连接,实现不同业务系统之间交易的连接;

☆客户服务平台能够与各种非银行业务系统相接:通过广域网或局域网与不同的应用业务系统相连接,例如与证券公司,电信局等应用系统进行连接;

☆客户服务平台能够与不同的用户前端平台相连接:可以与银行内部Web服务器,声讯平台以及外部Web服务器连接;

☆客户服务平台与客户服务平台之间的连接:通过银行的内部网,跨地区的客户服务平台之间可以互相完成交易,从而实现全国的连通;

☆不同应用系统之间交易的对账和清算:对于转账业务和定向支付业务,在每日的交易结束后,客户服务平台要从不同的系统获得当日的交易流水,进行对账;

☆客户服务平台实现交易的安全性。

### 能否举例说明这一平台具有什么样的特点和功能?

这一客户服务平台具有以下几个特点:首先能为客户提供4A金融服务,即Anywhere、Anytime、Anyhow和Value-Added;第二能为客户提供投资理财服务;第三能为客户提供各种代理业务;第四能为银行进行市场营销和开发适合客户的新的服务品种及金融产品分析客户的行为,挖掘有潜力的客户。

这一客户服务平台各部分的主要功能是:

☆业务系统:存放交易的最终数据,是客户服务平台的基础;

☆客户交易服务器:实现多种业务系统间数据的交换,控制各种业务功能,完成交易的处理,是客户服务平台的核心;

☆客户关系管理服务器:从各种渠道收集、整理客户相关的资料,分析数据,是客户服务的指导;

☆接入平台:提供特定接入设备的支持,是客户服务平台的接入支撑;

☆终端设备:客户操作的最终界面,是客户服务的媒介;

☆客户:系统的最终服务对象,为其提供便捷、优质、及时、增值的服务是客户服务平台的目标。

以中国银行厦门分行为例,中国银行厦门分行原有电话银行系统只能提供简单的账务查询功能,不能对客户提供全面、完善的服务。1999年4月,在中国银行总行、厦门分行和金融信公司的共同努力下,完成了以电话、手机和无人自助查询为客户操作媒介的客户服务平台的建设。

该系统以个人客户和企业客户为基本服务对象,客户可以通过电话、手机和无人自助亭获得如下的服务:

☆公共金融信息资料查询:包括利率查询、外汇牌价查询、外汇买卖汇率查询、个人各类储蓄帐户余额查询;

☆企业账户查询:包括帐户余额查询、账户交易查询;

☆账户交易查询:包括活期、活期一本通、定期一本通历史交易查询;

☆转账:包括借记卡与活期一本通、借记卡与定期一本通、借记卡与长城卡、活期一本通与定期一本通、活期一本通与长城卡、定期一本通与定期一本通、定期一本通与长城卡、银证转账等;

☆外汇买卖:包括即时交易、委托交易、委托交易撤单和委托交易查询等。

.....

不难看出,这样一个平台的建设不理解并吃透业务应用、不与用户紧密协作和配合是不可能圆满完成的。而金融信也正是通过一个个这样的应用导向的业务项目,从小到大,不断成长。

### 你认为取得今天成绩有那些主要原因?

我认为取得今天的成绩主要归功于以下几点:

1、以应用为导向的业务模式(Application Solution Driven Sales)

2、投资于应用开发与建立业务伙伴关系(Investment in application and partnership)

3、敬业诚实的员工和团队精神(Hard working and honest employee and Team work)

4、致力于高质量的服务和用户满意(Focus on quality and customer satisfaction)

5、较强的管理能力(Strong management capability)

6、获得了IBM和其他IT公司的合作与支持(Support from IBM and other IT companies)



### 请谈一谈未来两年金融信的发展策略。

金融信历经五年的发展,已达到了一定的规模,并成为国内为中国银行体系提供服务的最大的集成商,但这只是公司发展过程中的一个阶段。谈到未来几年的发展策略,我想主要是把握速度与方向,具体可以概括为以下几个方面:

#### 1、拓宽银行业务领域

银行业中间业务的蓬勃发展、银行商业化进程的加速和中国加入WTO的临近,给集成商提供了广阔的业务发展空间和商业机会,金融信将以中国银行的业务为核心,拓宽同业银行业务领域,我们已经着手这项工作,金融信已经开始为工行、农行等金融机构提供服务。

#### 2、加快业务拓展,强化公司核心能力

日前,国内金融行业系统集成的第一梯队为“两联两天”,即联想、中联、长天和南天,它们在金融行业的营业规模已超过10亿元人民币,金融信2000年的计划营业规模为3亿元人民币,我们会不断努力,缩小与第一方阵的差距。

金融信将进一步强化公司的开发和技术支持能力,投入更多的资源于 Web Base 解决方案的开发,使公司从 Solution Provider 成长为 Service Provider。公司将强化对包括设备、技术、市场和现代企业经营管理等多方面知识的吸纳,强化员工综合素质的提高和团队精神的发扬光大。

#### 3、加强纵向与横向联合

从产业链的角度看,集成商处于连接厂商和最终用户的中间环节。当前网络经济的发展带来了传统商业模式的冲击,市场资源的划分进入了重新洗牌的过程,“骑士时代”已经过去,自身的强大加上共赢的联合才能使企业长久立足于市场。

金融信将加强与厂商、分销商和集成商的纵向与横向的联合,使相互成为事业的 Partner,比如加强与“巨人”IBM的合作,与优秀的分销商北京富通天地电脑公司的合作等。

#### 4、拓宽资本渠道

金融信已经开始接触并筹备资本市场的运作。通过吸引外部资本或上市,不仅可以解决公司发展过程中所需的资金问题,还能够引进先进的经营模式、管理方法,完善公司结构、提升公司经营管理水平。

### 机会、成功与平常心

在95年创建金融信的时候并没有想到公司发展如此之快,对于未来我们并没有给自己提出过高的目标。我相信在激烈的市场搏击中,保持一个平常心是很重要的,它会使你冷静、务实。

对于成功的理解个人不同,我的理解是抓住机会,比别人多抓住一次机会,努力做下去,做对的事情,从应用出发做好服务,顾客满意,员工满意,工作愉快就是成功。■

