建行个人现金管理：您贴心的财富“金管家”

建设银行的六十年，是不断创新、追求卓越的六十年。随着客户金融需求的日趋多样化,对银行的产品创新能力提出了更高的要求。创新，不仅是金融产品生存和发展的灵魂，也是银行抢占市场先机、维持市场地位的驱动力。建行“金管家”个人现金管理（以下称“金管家”），就是这样一个集零售业务领域多种服务手段为一体的创新产品，是建设银行面向个人客户推出的一项流动性资金综合管理产品，向客户提供账户整合、转账结算、投资理财、支付管理、交易补款、综合账单等多种服务功能。

“金管家”推出仅半年多便受到客户的广泛欢迎和认可，截至目前，签约客户五十多万，交易量超过百万笔，交易额突破两千亿元，覆盖全国一万四千多个网点。这背后蕴含的是以客户为中心的经营理念，体现的是对客户金融服务需求的敏锐把握，依托的是强大的系统科技支持，需要的是高效的流程化运作体系。

**充分的需求倾听**

一个好产品，离不开对客户需求的洞悉。从本人到家庭成员、生意伙伴，客户有多个身份角色；从生产到生活，客户对银行有多种金融服务需求；从客户到用户，对服务体验有着更高的要求……纷繁的账户如何合理整合?分散的资金如何集中利用?账户之间的转账能否智能处理，减少手工操作？闲散的资金如何有效增值?零散的支付如何统一管理?交易的信息如何统一视图展示？能不能减少频繁去银行的次数……针对客户提出的这些流动性资金管理的诉求，建设银行致力于为客户提供一站式的综合解决方案，着眼于为客户提供管家式的贴心服务，于2013年10月底在市场同业中率先向客户推出了“金管家”服务。

**精心的产品设计**

一个好产品，离不开精心的设计和研发。为了给客户带来超市化的功能选择，建设银行从客户的生活资金和生产资金双重领域，从账户、转账、结算、投资、融资、垫款、支付、交易、账单多个角度，为金管家勾勒了“三头六臂”。金管家的研发，赶上了好的时机：建设银行近几年倾心打造新一代核心系统，为其提供了强大的科技支撑。金管家上线后的第一版，便涉及建行的多个业务系统，集八大功能为一身：综合账户管理、资金归集、资金划转、现金增利、日常管家、交易补款、专款预留、综合账单。在交易模式上，带来了从单账户服务到账户集群服务的转变、从客户自主性的交易到系统自动化的交易转变，大大减少了客户到网点办理业务的频率，同时也减轻了网点柜员的劳动强度；在客户体验方面，带来了功能选择个性化、渠道选择多样化、现金管理定制化、服务方案专属化、需求契合快捷化的转变，有效满足了不同类别客户的需求。

**贴切的营销宣传**

一个好产品，离不开贴切的宣传。“好酒不能独饮”，为了让客户快速理解金管家的每一个功能，建设银行的员工编写了生动的案例和宣传语，通过广播、报纸、微信、微博等多个渠道介绍给客户：“纷繁账户一手抓”，道出了资金归集的妙用；“及时孝敬爸妈”，诠释了资金划转的功效；“不怕记性差”，点出了日常管家的亮点；“种豆得瓜”，解释了现金增利的好处；“随心刷卡”，说明了交易补款的作用。为了让每一类客户群体感到亲切，建设银行在介绍金管家采用了不同的方式：针对现代女性，推出了“爱她，就用金管家”、“送妈妈一个贴心的管家”等营销方案；针对连锁店老板、个体工商户，设计了“自动归集，现金管理帮您忙”等宣传口号……

**融智的产品销售**

一个好产品，离不开正确合理的使用。金管家服务的交付过程，不仅是一次产品的销售过程，更是一次为客户提供金融顾问咨询的过程。按照“一户一策”的理念，通过多轮的沟通了解，结合客户的意见，建行为每一位“金管家”签约客户设计出一个专属的现金管理服务方案：根据客户的需要，在签约时关联客户本人及各个关联人名下的多个账户，合理组合各个服务功能，并个性化地设置资金管理规则。后续，由建行的系统自动根据签约时的设置进行交易处理，并将处理结果及时通过短信通知、电子账单等方式告知客户，真正实现一次签约、自动交易，一劳永逸、省时省力。

**贴心的售后服务**

一个好产品，离不开周到的售后服务。客户签约金管家以后，建行的系统每日自动根据客户设置的规则进行处理，像是为客户请了一个智能的财务管家；客户经理根据客户的需要，随时为客户优化、调整现金管理方案，让客户的新要求及时得到满足。除了通过建行网点外，客户还可通过网上银行、电话银行等多种渠道（手机银行、移动签约渠道即将部署上线），享受及时的售后服务。

**实在的用户收益**

一个好产品，给客户带来实实在在的好处，才会获得客户的认可。签约金管家以后，有的客户反映，每个月省去了不少转账手续费；有的客户称赞，通过自动理财多赚了不少钱；有的客户发现，节约了不少时间；有的客户感到，像是聘请了一位专业的财务管家……

例如，某精英白领客户介绍，自己平时工作比较忙，常常抽不出时间去银行，过去资金闲置在各个账户里没时间打理，时常忘记给父母和子女转生活费，每个月的贷款、信用卡要用不同账户归还，好几次差点忘记而造成逾期，每次出门不想携带多张银行卡，现在使用“金管家”以后，这些问题一下子都解决了，再也不用为这些小事烦恼，可以专心地投入自己的工作了。又如，某连锁店老板反映，过去每天都须人工逐笔核对各家门店现金收入，核对正确后再向门店配货，不仅效率低下，还耗费大量人力，遇到相同金额的存入款更是束手无策，“金管家”的推出，无疑成为他们这些连锁企业主节约劳动成本的最大“救星”。

**持续的功能优化**

一个好产品，离不开用户的参与，也离不开持续的跟踪优化。客户需求日益增长，产品创新永无止境。建行财富管理与私人银行部负责人表示，“金管家是一张没有边际的网”。金管家，融入了互联网金融的思维：一个小型的金融平台和金融超市，一个用户参与、快速迭代的金融产品，一个充分考虑客户体验和凝聚人文关怀的服务。在金管家的背后，呈现出的是建设银行从产品研发、产品销售到客户使用、需求反馈又回到产品研发的强大流程化运作体系。随着客户使用的普及，建行将快速响应市场和客户的需要，不断实现金管家功能的优化升级，为客户提供更佳、更强大的贴心服务。