



翻轉財富管理新思維 – iPad 行動理專

元富證券是國內第一間跨足財富管理領域的證券業者。一般而言，財富管理業務多屬於銀行的業務範圍。而元富證券來往的客戶均為投資意願高昂且具備投資經驗，對投資商品的接受度較高，且旗下專業研究部門能為客戶提供專業投資建議，上述條件使元富證券具備足夠實力與銀行業者一較高下，在競爭激烈的財富管理市場上不容小覷。

主動出擊的財管服務

「對於財富管理的客戶而言，理財專員扮演很重要的角色，」元富證券電子商務部業務副總簡銘宏先生說道。但專員與客戶以往的互動模式，多半是請客戶抽出時間親臨服務據點，屬於被動式提供服務。「現在我們要讓理財專員走出辦公室，主動上門為客戶服務。」簡副總表示。

當理財專員出門拜訪客戶，免不了帶著許多說明文件。理財商品種類繁多，包含基金、保險、債券、股票.....等等，每一種商品又有許多不同標的，「客戶經常會隨性詢問各種理財問題，」簡副總指出，「客戶當下感到興趣的金融商品資料，往往就是這麼湊巧沒有帶在身邊。」專員無法像在辦公室一樣方便迅速拿到資料，不容易向客戶解釋清楚。就算下次準備好資料與客戶見面，也已經錯失最佳銷售良機。



「為了迎接數位化金融時代的浪潮，我們推出『行動理專』app 作為啟航的開拓者。」簡副總如是說。元富證券採用 iPad 搭配「行動理專 app」，將基金、保險、新金融商品及債券等多元商品資訊，全部整合在一台 iPad 上。「客戶在 iPad 上可以看到靜態的書面資料，也能看到活潑的動態介紹，這樣顯得美觀大方又專業。」簡副總說道。



行動公事包

金融市場起伏多變，理財商品會隨著市場或法規變動等因素，隨時調整。「我們不可能因為一點更動就重印所有商品說明書，這樣太不環保，」簡副總說道。現在導入電子化 DM，當商品內容有所變更時，只要在伺服器端修改，便可立即將更新結果派送到 iPad 上。iPad 上的「行動理專 app」還可以連上網路查詢金融商品最新績效，以動態圖表呈現淨值變化與技術分析曲線，讓客戶更容易了解商品內容。

「iPad 搭配『行動理專 app』，就是理財專員的電子公事包，」簡副總如此比喻。專員只要帶著 iPad 就能出門服務客戶，不用擔心資料準備不夠周全。「行動理專 app」更結合 Google 路徑規劃功能，只要在其中設定當天要拜訪的客戶名單，不用切換應用程式，便能立即看到最順路的路徑為何，省下不少奔波時間。



當專員拜訪客戶，可當下用 iPad 寫下客戶訪談記錄，以及客戶對於專員推薦商品所展現的興趣與喜愛程度。「行動理專 app」將這些記錄予以量化，直接傳送回公司。公司不但藉此了解理財專員的工作進度，更可以將這些系統化數據彙總分析，成為日後推行金融商品的參考。

若理財專員離職或轉調部門，後來接手的專員亦可由先前的服務紀錄迅速掌握客戶的喜好及理財需求，馬上進入狀況，讓客戶感受到無縫接軌的服務體驗，不因人員更換而使前人的心血付诸流水。公司、理財專員及客戶三方都能受惠。

方便使用，安全至上

iPad 輕巧，方便攜帶，電池續航力長，間接提高專員出外訪談客戶的意願。其流線外觀處處展現設計專業與用心，當客戶看到 iPad 時，會不自覺地移情，對理財專員的專業能力產生信賴感。專員即使行動在外不方便打字，也能藉由 iPad 上辨識度極高的語音輸入迅速寫好工作日誌，回到辦公室後毋須再撰寫報告，工作負擔減少且更有效率。

「我們相當重視資料保密與客戶隱私，」簡副總表示。在「行動理專 app」上，所有的個資都已去識別化，即透過一定程序的處理，使個人資料不再具有直接或間接識別性。且 iPad 相當安全，裝置上的核心元件能為軟體和硬體提供安全保護，並內建硬體加密晶片，為資料安全重重把關。

在之前部署設備、資安政策與 app，這些需要很多的 IT 人力支援，現在透過 Apple 授權企業經銷商提供的「企業部署方案服務」，可一次迅速設定大量 iPad，毋需一台台手動管理。當 iPad 交到理財專員手上時，便已完成一切必要設定，所需 app 及文件一應俱全。不但大幅簡化配置與維護作業，更能確保所有理專手上的 iPad 都符合企業制定的安全性政策。

利用 iPad 結合「行動理專 app」，以客戶為中心，提供即時精準、切合需求的服務。面對 Bank 3.0 時代來臨，元富證券已做好準備！

