

德索 投资者回访

完美适配期货行业特定回访规则，解决期货公司回访管理痛点

对接彭博掌厅，实现问卷下发、回收全流程高效衔接



合规保障



高效便捷



智能对接



期货公司回访痛点



规则五花八门

回访规则复杂多样，不同客户群体、不同业务场景需要遵循不同的回访标准和流程，人工管理效率低

⊗ 缺乏统一管理



工作量庞大

常态化工作，如年度适当性回访涉及大量客户，人工筛选、联系、记录工作量巨大，影响运营效率和客户体验

🕒 耗时耗力



手工录入繁琐

掌厅问卷结果需要手工录入系统，不仅效率低下，还容易出现数据错误，回访数据的准确性和完整性难以保障。

⚠️ 容易出错



德索【投资者回访】解决方案

一次性解决所有痛点，只需简单**5步**，轻松搞定回访工作

5 步骤流程



第一步

约定专属回访规则



明确回访范围

德索可根据期货公司实际要求，灵活配置回访客户群体

新开户客户

大额亏损客户

老年交易者

生活来源依靠积蓄或社会保障的

职业为无业的客户

购买或接受高风险产品或服务的



参数可调整

约定规则细节，明确关键参数开放配置，随时根据业务变化调整



高度定制化

根据公司实际需求灵活配置回访规则，确保符合监管要求和行业标准

规则配置

德索CRM

投资者回访

回访规则管理

规则类型	规则编号	规则名称	描述	操作员	操作时间	操作
<input type="radio"/>	A001	新开户客户	新开户客户回访			修改参数值
<input type="radio"/>	A002	大额亏损客户	一定时间周期内，亏损金额>XX，亏损比例>X%			修改参数值
<input type="radio"/>	A003	老年交易者	年龄大于70周岁的客户			修改参数值
<input type="radio"/>	A004	收入为“依靠积蓄并有社会保障”的客户	适当性问卷中收入项为“依靠积蓄并有社会保障”			修改参数值
<input type="radio"/>	A005	职业为“无业”的客户	职业项为“无业”			修改参数值

第二步

根据规则筛选客户



高效筛选机制

根据已约定的规则和设定的参数，筛选符合条件的客户名单，大大节省人力与时间成本，让回访工作高效运转

德索信息 业务管理 消息管理 数据运营管理 投资者回访 合同管理 标准数据接口 短信 ...

回访规则管理 回访规则参数维护 回访任务数据 回访任务管理 回访记录管理

规则名称: 大额亏损客户 规则描述: 一定时间周期内, 亏损金额>XX, 亏损比例>X%

年度回访最后一天: 2025-12-31 亏损金额>= 0 客户类型: 请选择

使用参数生成数据 + 数据落地 导出

日期	部门	投资者代码	投资者名称	投资者全称	客户类型	性别	开户日期	生日	客户状态	规范化状态	本年度成交手数	亏损金额
2025-12-31	北京分公司	111111	赵一	赵一	自然人	男	2015-08-11	1974-08-10	有效	已规范	4025	-4324
2025-12-31	上海分公司	222222	钱二	钱二	自然人	男	2018-12-27	1981-10-13	有效	已规范	1589	-2039
2025-12-31	杭州分公司	333333	孙三	孙三	自然人	男	2019-02-27	1971-09-18	有效	已规范	30470	-4875
2025-12-31	深圳分公司	444444	李四	李四	自然人	男	2010-07-20	1973-05-16	有效	已规范	8151	-2188
2025-12-31	北京分公司	555555	周五	周五	自然人	男	2019-05-27	1973-06-13	有效	已规范	428	-3067
2025-12-31	上海分公司	666666	吴六	吴六	自然人	女	2019-07-24	1977-09-20	有效	已规范	1820	-4292
2025-12-31	杭州分公司	777777	郑七	郑七	自然人	男	2019-10-14	1973-10-06	有效	已规范	6235	-2335
2025-12-31	深圳分公司	888888	王九	王九	自然人	男	2021-11-22	1986-05-18	有效	已规范	28372	-1555

第三步

将客户列表加入回访名单



系统化管理

确保所有符合条件的客户都会被纳入回访名单，分支机构能够及时处理任务。

日期	部门	投资者代码	投资者名称	投资者全称	客户类型	性别	开户日期
2025-12-31	北京分公司	111111	赵一	赵一			2013
2025-12-31	上海分公司	222222	钱二	钱二			2019
2025-12-31	杭州分公司	333333	孙三	孙三			2019
2025-12-31	深圳分公司	444444	李四	李四			2019
2025-12-31	北京分公司	555555	周五	周五			2016
2025-12-31	上海分公司	666666	吴六				
2025-12-31	杭州分公司	777777	郑七				
2025-12-31	深圳分公司	888888	王九				



合并机制

如果同一个客户触发了多个回访规则，系统会自动将其回访任务合并成一条，避免重复回访

投资者类型	风险承受能力	回访业务类型	筛选理由	账户状态	是否休眠	处理状态	批次号	
<input type="checkbox"/>	自然人	C3	年度适当性回访	新开户客户；收入为“依靠积蓄并有社会保障”的客户	有效	正常	未处理	1000000000
<input type="checkbox"/>	自然人	C5	年度适当性回访	大额亏损客户；老年交易者；职业为“无业”的客户	有效	正常	未处理	1000000000
<input type="checkbox"/>	自然人	C5	年度适当性回访	收入为“依靠积蓄并有社会保障”的客户；大额亏损客户	有效	正常	未处理	1000000000
<input type="checkbox"/>	自然人	C5	年度适当性回访	大额亏损客户；老年交易者；职业为“无业”的客户	有效	正常	未处理	1000000000
<input type="checkbox"/>	自然人	C3	年度适当性回访	收入为“依靠积蓄并有社会保障”的客户；大额亏损客户	有效	正常	未处理	1000000000
<input type="checkbox"/>	自然人	C4	年度适当性回访	大额亏损客户；老年交易者；职业为“无业”的客户	有效	正常	未处理	1000000000
<input type="checkbox"/>	自然人	C3	年度适当性回访	收入为“依靠积蓄并有社会保障”的客户；大额亏损客户	有效	正常	未处理	1000000000

记录回访信息



规范化登记

回访人员通过系统登记回访信息，记录回访时间、方式、结果等关键数据，确保回访过程可追溯、可核查

业务管理-首页 x 回访服务记录管理 x 回访服务记录维护 x

← 返回

客户账号 0100 客户名称 微...

客户类型 自然人 客户年龄 50

证件类型 身份证 证件号码 350

风险承受能力 性别 男

职业 文学艺术、体育专业人员 * 回访类型 新开户客户回访

* 回访状态 成功 失败 其他 手机号 13 短信 外呼

联系电话 06 短信 外呼 渠道来源

客户联系地址

发送短信 反馈营业部

* 所属营业部 期货 客户标签 请选择

经纪人状态	经纪人编号	经纪人名称	经纪人状态
暂无数据			

是否销户 有效 注销 休眠状态 正常 休眠

失败原因 请选择 回访日期 2026-03-04

修改日期 2026-03-04 回访状态时间 2026-03-04

回访人 (sysadmin)ds测试专用 回访形式 线下问卷

回访时间

精确记录回访日期和时长

回访方式

电话、短信、外呼等多种方式

回访结果

成功、未接通、拒绝等状态

备注信息

记录客户反馈和特殊情况

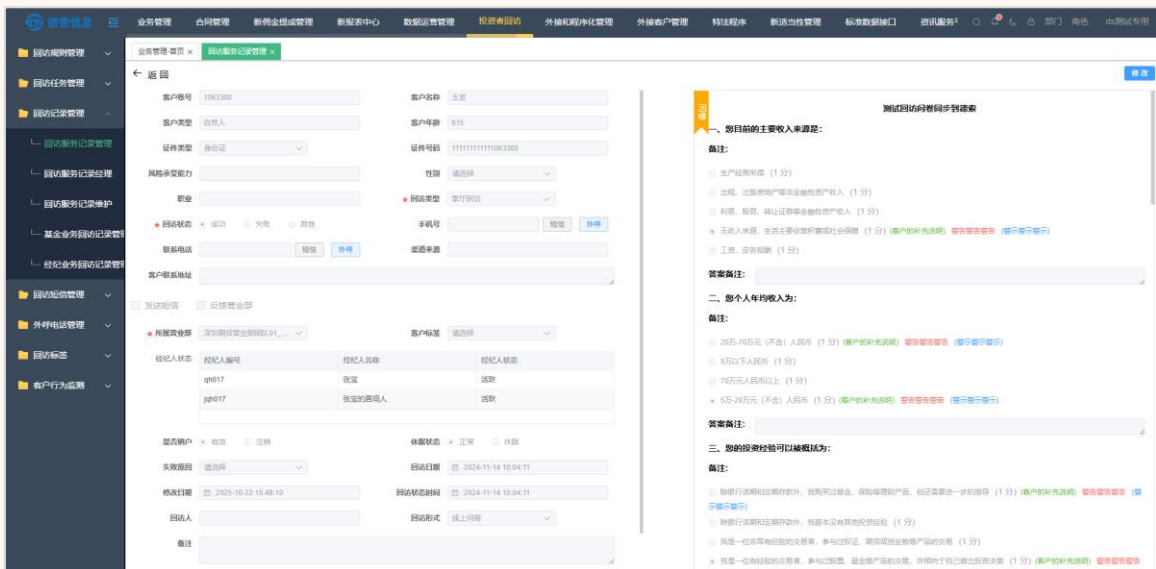
多渠道触达客户

灵活选择触达方式，提高回访成功率和客户响应率



掌厅推送

支持直接对接**彭博掌厅**问卷，掌厅下发的问卷、回收的结果直接回写到系统，实现问卷管理与回访登记无缝衔接。



短信触达

给客户发送回访提醒短信，简洁高效



外呼系统（个性化定制）

对接外呼系统，实现自动化电话回访

The screenshot shows a table with columns for '操作', '拨打时间', '拨打时长', '拨打次数', and '拨打结果'. The table lists various call records with details such as '拨打时间' (e.g., 2024-11-14 10:04:11), '拨打时长' (e.g., 00:01:15), and '拨打结果' (e.g., 接通). The table is paginated, showing 100 records per page.

第五步

回访数据汇总展示



回访情况一目了然

实时查看回访汇总数据，所有回访进度、问卷结果、客户反馈等都会集中汇总统计；
数据汇总为管理决策提供有力支持，助力业务优化

营业部代码	账号所属营业部	回访日期	客户账号	账户名称	联系电话	性别	年龄	风险承受能力	回访状态	发送短信	反馈营业部
01	期货		01000169331	管北交	011-88	男	59		成功	未发送	未反馈
0101	期货北京营业部	2026-03-04	01010002960	谷泰私	079-4	女	35		成功	未发送	未反馈
01	期货	2026-03-04	0100000206	微生银正	063-5	男	59		成功	未发送	未反馈
01	期货	2026-03-04	0100000206	微生银正	063-5	男	59		成功	未发送	未反馈
01	期货	2026-03-04	01000003377	贾卢长	012-5	男	36		成功	未发送	未反馈
01	期货	2026-03-04	01000003377	贾卢长	012-5	男	36		成功	未发送	未反馈
0101	期货北京营业部	2026-03-04	01010002960	谷泰私	079-46	女	35		成功	未发送	未反馈
01	期货	2026-02-04	01000003377	贾卢长	012-52	男	36		失败	未发送	未反馈
0101	期货北京营业部	2026-01-28 09:29:40	01010004300	汤上乌	015-8	男	73		失败	未发送	未反馈
0101	期货北京营业部	2026-01-28 09:28:07	01010004300	汤上乌	015-8	男	73		失败	未发送	未反馈
0101	期货北京营业部	2026-01-28 09:27:05	01010004300	汤上乌	015-8	男	73		成功	未发送	未反馈
0115	期货江苏营业部	2026-01-27 16:49:19	01150003119	魏继文	012-5	女	40		失败	未发送	未反馈
0103	期货河北营业部	2026-01-27 16:10:23	01030002845	申厘止广	021-4	男	44		成功	未发送	未反馈
0103	期货河北营业部	2026-01-27 16:09:29	01030002552	鱼焦羽	044-42	男	31		成功	未发送	未反馈
0101	期货北京营业部	2026-01-27 16:09:05	01010004396	闫收电	064-5	男	59		成功	未发送	未反馈

回访进度
实时跟踪回访任务完成情况

问卷结果
汇总展示问卷填写情况

合规核查
便于后续合规检查和审计

管理措施
记录风险客户管控措施

让回访更高效、更合规、更省心

德索【投资者回访】模块，通过标准化流程、智能化对接，帮助期货公司解决回访工作统一管理难题，实现投资者回访的数字化转型



高效

智能筛选、自动合并、多渠道触达，大幅提升回访效率



合规

完整记录、数据可追溯，确保回访工作符合监管要求



省心

一站式解决方案，让回访管理变得简单轻松

