



## Avaya 采用 Informatica Data Quality 优化业务

“在当今具备成本意识的业务环境下，Avaya 着重于简化业务流程、消除浪费和实现投资回报最大化。Avaya 通过在卓越数据质量中心使用 Informatica 获得了实现卓越运营所必需的准确信息。”

—— Rich Trapp, Avaya 全球数据质量总监

### 认识 AVAYA DILEMMA

设想一下所支持数据量相当于美国国会图书馆数据总量八倍的数量。这就是世界上最大和最受推崇的商务通讯技术公司-Avaya 所面临任务的规模。Avaya 的正式数据质量流程包括使用 Informatica PowerCenter 将质量有问题、有缺陷或未证实的数据集成到中央数据仓库——Avaya 继其产品数据库后推出的第三大兼具分析和解决质量问题功能的数据库。

处于技术前沿的卓越数据质量中心 (COE) 是以 Informatica 为基础的，为 Avaya 在信息资产方面的投资提供保护，实现投资回报最大化。COE 引入了正规的流程和方法，提供了进行数据质量管理的主动途径。这种方法的基础是一种以价值为导向的途径，即根据业务效益确定工作优先级，优化 Avaya 所做的数据质量投资，尽量扩大业务影响，最终大幅改善业务。

受几十年来最严重的经济危机的影响，所有通讯技术公司都在寻觅有效途径提高运营效率。借助 Informatica 产品和解决方案，Avaya 不仅能显著优化其收入来源，同时还能保持其卓越的服务质量，无论如何衡量，这一事实都胜于任何雄辩。全球众多企业在使用 Avaya 的 IP 技术、统一通讯、联络中心技术和服务。这些公司与 Informatica 合作创建了卓越数据质量中心 (COE)，从而消除了既浪费成本又影响收入的缺陷数据。

此项成本节约措施可追溯到 Avaya 若干年前实行的决策，当时公司开始着手重新部署大型 SAP ERP 和 Siebel CRM 的架构。数据质量是这次改造所不可或缺的一部分，Avaya 需要确保原有 ERP 和 CRM 数据在迁移至新架构之前具有高度完整性。但是，就像许多其它公司一样，这些遗留系统存在大量劣质数据，基本上无法使用。

从那时起，Avaya 全球数据质量总监 Rich Trapp 开始亲自关注这些问题。“起初，许多人将这些问题想得过于简单，以为这些数据只是一些失效的地址数据或重复的客户记录，但我们意识到实际比想象的复杂得多，这些数据牵涉到更深层范围，”他解释道。

“我们当时使用的解决方案满足使地址标准化、识别重复记录或修正无效值等要求。但是，我们将更多精力放在了更复杂的数据集成问题上 - 这类问题随着系统和业务交易流程中的缺陷慢慢形成，这些缺陷导致客户资产记录和服务协议出错。”

## Data Quality 是 Avaya 业务功能和方案不可或缺的部分

对于 Rich Trapp 及其工作团队而言，数据质量是其商业规划的第四项运营指标。传统意义上的 IT 投资已认识到三项关键指标——人员、流程和技术，而数据通常被划入技术指标的范围。但是对于 Avaya 而言，数据质量是业务功能和方案的完整组成部分。“许多人认为信息技术 (IT) 部门应该负责数据质量，而 IT 部门则认为应当由业务流程责任人（如可能使用价格数据举证一项解决方案的人）负责数据质量。实际上，数据质量正介于两者之间，且很容易被忽视，这就是我们为什么相信数据质量是业务优化的新前沿的原因。正是这种观念使我们能够借助改善的数据质量实现巨大的业务效益。”他说。

出于多种原因，Avaya 选择了 Informatica 来支持此 COE。该解决方案组合功能丰富，其数据分析、清洗、匹配以及报告和监控功能都是具有吸引力的因素。但是正是该软件的易用性、可扩展性和对所有主要数据类型的支持，使它与众不同。“我们关注过其它公司使用的解决方案，但是 Informatica 普遍被认为是数据集成和数据质量方面的市场领导者，这一点可以通过我们的评估来证明，” Rich Trapp 表示。

Avaya COE 以 Informatica Data Quality<sup>6</sup> 和 Informatica Data Explorer<sup>4</sup> 为基础，支持 400 多种应用程序和数据库。据 Rich Trapp 说，它所管理的数据总量相当于美国国会图书馆数据量的八倍。其实它涵盖了来自客户、供应商、服务、财务和价格数据等来源的各类信息，容量超过了 150 TB。该中心的 36 位数据质量专家依靠两个解决方案完成了 COE 数据质量的 478 步综合流程，涉及六个关键数据类型：客户、供应商、价格、产品、财务和人力资源 (HR)。前述“归类阶段”中使用了 Informatica Data Explorer 来了解 COE 中企业数据的内容和结构。

“Data Explorer 是收集数据领域中不可或缺的一部分，” Rich Trapp 表示。“它回答了诸如此类的问题：‘范围数据中相关的数据结构有哪些’，‘此类数据的一般状况如何’，‘我们可能需要连接到其它哪些数据源’。因此，Data Explorer 用于配置数据、了解频率分布的用法级别以及是否有为特殊数据元素规定的属性列表。我们收集此类数据时，通过用户社区建立即时可信度，因为它将为我们稍后进行的评估奠定基础。”

## Informatica Data Quality 更正账单地址， 实现成本节约

Informatica Data Quality 可协助设计、建立和管理整体数据质量计划，包括以批处理流程实施数据质量规则、创建报告和仪表盘，巩固对数据质量的改善。它使 Avaya 团队能够在将低质量记录写入到目标位置之前灵活地进行查看、编辑和审核；根据问题类型（如完整性、符合性、一致性、重复性和准确性）使用业务规则和参考数据来分析并归类数据；清洗所有 Avaya 数据类型，使其标准化。

效果立杆见影。“Informatica Data Quality 能够及时确认并纠正未发送至最终客户的发票上的账单地址，” Trapp 说。“我们能够更快速高效地为正确客户支付款项，这使我们成功避免了与之相关的无效运作、重复邮寄成本和延迟的现金流。”

Avaya 的 Data Quality COE 还建立了一个数据质量治理委员会，该机构负责设计规则、职能和责任，从而建立并维护理想的数据质量水平。该治理委员会由企业中的数据对象责任人、数据管理员和数据监护人组成，确保数据作为有价值资产进行管理。它还对组织进行协助，使整个组织对其数据质量一目了然，增进对其数据准确度的信心。“数据质量治理委员会负责管理数据质量成果的可用权限和可见度，” Trapp 表示。“明确定义的数据所有权和责任是 Avaya 达到理想的数据质量必不可少的部分。”

“我们的三个关键目标是客户满意度、收益最优化和 EBITDA（付息、税收、贬值和折旧前盈利）。Informatica 针对这三个目标为我们的服务提供支持。”

—— Rich Trapp  
Avaya 全球数据质量总监

## 保持收益最优化，节省大量资金

Avaya 已意识到，要改善业务，最重要的环节是“保持收入最优化”。该计划分为三部分。首先，统一的 Informatica 数据平台帮助在‘客户资产再生’中推动数据质量管理实践。简单地说，主要是指根据协议使用的目标更仔细地调整客户当前使用的特定 Avaya 产品和服务。

其次，Informatica 帮助恢复定价。这包括根据更准确的客户视图，将客户数据从过时的非标准计划经过多年逐步迁移到标准定价模型。Informatica 新增核心价值的第三个方面是围绕账单完整性。这可帮助团队确定 Avaya 哪些服务未记帐。

通过所有这些成功实践，COE 的服务需求持续增长，比去年上升了 42%，这一点不足为奇。“现在，Avaya 与其它企业没有任何不同：我们正面临着艰巨的业务环境。我们的三个关键目标是客户满意度、收益最优化和 EBITDA（付息、税收、贬值和折旧前盈利）。Informatica 能够参考这三个目标为我们的服务提供支持，” Rich Trapp 总结说。

## 实事快报

### 业务方案

- 帮助公司在激烈、复杂的通讯技术市场中具备高效竞争力
- 完善客户满意度、收益最优化和 EBITDA（付息、税收、贬值和折旧前盈利）

### 技术策略

- 支持卓越数据质量中心，保护 Avaya 在信息资产方面的投资，实现投资回报最大化
- 实施正规流程，提供进行数据质量管理的主动途径
- 根据业务收益和危险程度确定工作优先级

### 优势

- 保持收益最优化，为公司节省大量资金
- 实现 2,000% 的投资回报率
- 成功纠正无法送达最终客户的错误账单地址，实现 200 万美元的收益
- 帮助推动收益最优化和 EBITDA
- 完成 478 步数据质量流程，涉及六个关键数据类型：客户、供应商、价格、产品、财务和人力资源
- 引入数据质量规则和仪表盘，巩固数据质量改善
- 为 Avaya 的数据质量治理委员会提供关键要素
- 帮助确保客户收到合同规定的特定产品和服务发票
- 用于恢复定价体系，使客户从非标准定价体系迁移至标准定价体系
- 确定哪些方面应收费
- 卓越中心的关键因素同比增长 42%

### 具体细节

- 数据集成：Informatica Data Explorer 与 Informatica Data Quality
- 资料来源：400 多种应用程序和数据库



[www.informatica.com.cn](http://www.informatica.com.cn)

#### 北京办事处

地址：北京市朝阳区建国门外大街乙 12 号  
LG 双子座大厦东塔 19 层 1906 室  
邮编：100022  
电话：86-10-5879 3366  
传真：86-10-5879 3130

#### 上海办事处

地址：上海浦东世纪大道 201 号  
渣打银行大厦 5 楼  
邮编：200120  
电话：86-21-6182 6825  
传真：86-21-6182 6755

#### 广州办事处

地址：广州市天河区体育东路 138 号  
金利来数码网络大厦 3 层 321 室  
邮编：510620  
电话：86-20-2886 0646  
传真：86-20-3878 1801