

成功案例



EVERTEC 公司 利用实时客户 Transaction Vault 和 Informatica 数据集成平台开发了外包 数据集成服务。

挑 战

通过将大型主机中遗留软件的不同信息实时、批量集成于以客户为中心的可操作数据库，为主要银行提供各种付款渠道（网上银行、自动取款机、语音识别电话系统、代理服务呼叫中心和各个支行）的客户信息。

解决方案

- Informatica PowerExchange®
和 PowerCenter®

收 益

- 为大量外包业务提供可重复使用的数据集成平台
- 将开发和实施时间缩短 60% 到 70%
- 利用实时、准确的数据提高客户满意度，并减少客户流失
- 建立具有高扩展性、高可用性的数据集成系统框架

要 点

- 数据集成：Informatica PowerExchange 和 PowerCenter
- 数据源：14 VSAM 和 DB2 遗留主机系统应用软件
- 数据目标：HP NonStop SQL 数据库
- 平 台：AIX UNIX, IBM P570 服务器，3 个 CPU, 1.65 兆赫, 9GB RAM

“作为领先的服务提供商，EVERTEC 公司对数据集成技术有特殊要求，以满足公司的战略目标。事实证明 Informatica PowerExchange 和 PowerCenter 是正确的选择，让我们能够帮助我们的客户 Banco Popular 建立以客户为中心的数据平台。PowerExchange 和 PowerCenter 每日能够进行数百万次的批量、实时的更新，并为我们提供了可靠的平台，为我们能够在其之上挖掘其他客户和为业务契机提供帮助。”

—— EVERTEC 公司高级副总裁 Miguel Mercado Morales

EVERTEC 公司是 Popular 公司旗下的 IT 服务外包和业务处理子公司。有着 112 年历史的 Popular 公司是一家位于波多黎各的金融控股公司，资产总额超过 444 亿美元。2005 年，公司净收入达 5.407 亿美元。公司业务覆盖美国、加勒比海和拉丁美洲地区。EVERTEC 公司雇佣了 1700 名专业人员，并管理着波多黎各、加勒比海盆地和美国 4374 部自动提款机和 85292 部刷卡机的每年超过 55 亿笔交易。

挑 战

EVERTEC 公司是 2004 年金融交易处理公司 GM 集团和波多黎各 Banco Popular 合并后的产物。在成立之初，EVERTEC 公司面临两个重大挑战，这些挑战会直接影响公司有效集成和管理大量重要数据的能力。

“Informatica 的优势之一是我们能够利用 3 到 5 个全职员工在 6 个月的时间里集成 14 个遗留应用软件。我们中以前没有人接触过 Informatica，但是通过短期的学习，我们能够很好的使用 Informatica。”

——EVERTEC 公司高级副总裁兼企业系统设计师 Miguel Mercado Morales

EVERTEC 公司的当务之急是重新构建 Popular 公司主要子公司 Banco Popular 的历史数据系统架构。Banco Popular 拥有超过 230 亿资产，560 部自动提款机并在波多黎各主要金融机构拥有 192 个支行。为了实现持续发展，银行需要更新其后台数据系统架构，以通过各种渠道，如网上银行、自动提款机、语音识别电话系统、代理服务呼叫中心和各支行为客户提供一致、可靠的服务。

最紧迫的问题是客户使用 Banco Popular 的网上银行系统的情况。银行的网络应用软件依靠一个信息系统从银行基于主机系统 VSAM 和 DB2 数据库的 14 个遗留应用软件中获取包括存款、取款、转账、信用卡和其它活动在内的各种信息。主机系统的任何问题都会影响客户通过网上银行所享受的服务。为解决上述问题，EVERTEC 公司和 Banco Popular 公司设计了一个可操作数据库和企业数据集成平台作为 TIP Transaction Vault，以实现下述目的：

- 通过合并数据中心提供全面的客户信息
- 提供灵活、实时、“适时”的数据更新
- 实现系统的快速构建、配置和优化
- 减少自定义编码的时间和费用
- 提高呼叫中心的响应率并改善交叉销售和促销成果

解决方案

EVERTEC 公司的 TIP Transaction Vault 于 2004 年末启动。公司选择了 Informatica PowerExchange 和 PowerCenter 作为数据集成的核心，将 Banco Popular 公司 14 个遗留应用软件中的数据导入基于 HP NonStop SQL 数据库的可操作数据库（ODS）。该可操作数据库是客户数据合并活动的核心，能够及时、准确的提供所有渠道的账户信息，并改善 Banco Popular 130 个呼叫中心代理的客户服务质量。通过将所有信息提供渠道都接入可操作数据库，Banco Popular 将能够发现并抓住销售和服务契机，并及时与客户取得联系。

EVERTEC 公司高级副总裁兼企业系统设计师 Miguel Mercado Morales 谈到：“在 EVERTEC 选择解决方案的过程中，PowerCenter 操作便捷的特性是其最吸引人的地方。Informatica 的优势之一是 3 到 5 个全职员工就可以在 6 个月的时间里集成 14 个遗留应用软件。我们中以前没有人接触过 Informatica，但是通过短期的学习，我们能够很好的使用 Informatica。”

EVERTEC 公司还对 PowerCenter 预制造适配器读取和提取复杂 VSAM 文件、顺序文件和 DB2 表格的能力留有深刻印象。例如，Banco Popular 的核心遗留系统是企业自己开发的应用软件，被称为 Integrated Deposit Application (IDA)。该软件已经有 20 年的历史，并处理着公司 90% 的客户交易。IDA 采用基于 VSAM 和顺序文件的特殊数据模型。

据 Mercado 所说, PowerCenter 是应对复杂数据结构的“最佳选择”。EVERTEC 公司预测,与利用遗留应用软件和 ODS 进行自定义码集成相比,Informatica 平台帮助公司将所需时间减少了 6-9 个月。

在目标方面,EVERTEC 利用 PowerCenter 高灵活性的数据转换环境将原数据的格式进行优化,使之适用于 NonStop SQL ODS,包括将数据转化成统一的客户为中心的数据模式。PowerCenter 工具强大的集成、合并、格式转换和其它功能,让 EVERTEC 能够开发并实施紧密相连的集成平台。

EVERTEC 还利用 PowerCenter 的实时读取功能 24 小时更新对业务目标较重要的交易数据。EVERTEC 将重新在 DB2 表格中设计 IDA 应用软件,实时传递数据。通过 PowerCenter 实时的变化数据捕捉技术,公司能够每日将 300 万份记录同步导入 ODS 中。

PowerCenter 还提供了从客户信息系统实时提取和导入人口统计和客户关系信息的功能。来自其他应用软件中的数据,包括检查过程、抵押和贷款等数据每日分 54 批导入,处理数据总量达 450 万份。通过 PowerCenter,系统能够实现数据在主机中 14 个应用软件和 ODS 之间的转移,通过基于 TCP/IP 网络的 FTP 提供普通文档和 IBM MQSeries 控制信息。其它特点包括:

- 以服务为核心的基础架构: PowerCenter 在大范围的以服务为中心的系统架构中提供数据集成服务,该系统架构能够简化 Banco Popular 各个应用软件的连接过程,减少开发和维护复杂的点对点连接的工作量。PowerCenter 为 XML, SOAP 和 WSD 网络服务标准的内置支持让其同时成为数据服务的使用者和提供者。
- 企业数据仓库: PowerCenter 还能从遗留应用软件中提取数据,并将数据载入基于 Oracle 的数据仓库。Banco Popular 公司近 150 名销售、市场和产品分析人员将使用 Cognos 查询和报表工具进行客户分类、产品和利润分析、交叉销售/促销等。
- 外包行业领导者: 从广义上来讲,EVERTEC 公司成功实施该系统证明了其在快速发展的业务流程外包市场的领导地位。IDC 分析公司预测,业务流程外包将以 10.9% 的复合年增长率增长,到 2007 年全球市场规模将达到 6412 亿美元。通过 Banco Popular 的部署,EVERTEC 公司成为了通过企业数据集成平台建立可持续外包商/客户关系服务提供商的领头羊,该平台在通用数据访问、多来源分散数据的标准化、灵活的实时或批量数据供应等方面有出色的性能,从而增加对客户了解和控制的。

据 Mercado 所说, PowerCenter 是应对复杂数据结构的“最佳选择”。EVERTEC 公司预测,与利用遗留应用软件和 ODS 进行自定义码集成相比, Informatica 平台帮助公司将所需时间减少了 6~9 个月。

成果

适用于多项外包业务的可再用数据集成平台

作为服务提供商，EVERTEC 将选择 Informatica 数据集成技术视为公司对未来外包业务可再用性和拓展性的有益战略投资。“我们打算将 Informatica 用于其他项目，” Mercado 谈到。“对于其他需要进行数据集成的项目，我们可以充分利用我们已经建立的系统而无需为每个项目编码。”因此，EVERTEC 正在建立一个“卓越中心”，实现数据集成资源、最佳行为、共同服务和技术标准的集成和共享。该项目的目标是在可预测的、低成本、低风险的系统架构中增加新的外包客户，这种模式让 EVERTEC 能够凭借较短的实施时间和低价格的服务获得更多的业务。

将开发和实施时间缩短 60% 到 70%

PowerExchange 和 PowerCenter 的预制的功能和读取分散数据源（尤其是复杂的 VSAM 数据和顺序数据）的能力帮助 EVERTEC 将进行遗留应用软件和 ODS 的映射、转换和工作流程的人工劳动时间减少 60% 到 70%。Mercado 预测，同自定义编码相比，该功能一年能节约 70 到 80 万美元。PowerExchange 和 PowerCenter 易于使用的特性让由 3 到 5 个全职员工构成的小组仅用 6 个月的时间就能完成数据集成，比预期的时间缩短了一半还多。

利用实时、准确的数据提高客户满意度，并减少客户流失

TIP Transaction Vault 对帮助 Banco Popular 将批量处理环境转变为实时、按需的系统架构，并满足客户在各种渠道的及时、准确的账户活动信息的需求有着重要意义。Informatica 平台是能够帮助企业提高客户满意度、减少客户流失并减少银行在处理客户质询和投诉方面管理费的数据中心的基础。通过 Informatica 平台的实施，EVERTEC 能够证实行业发展趋势，使得数据集成技术从数据仓库的基础发展成为集成所有企业系统数据的重要平台。

建立具有高扩展性、高可用性的数据集成系统框架

作为最主要的客户服务系统，EVERTEC 对 TIP Transaction Vault 进行了重新设计，使其具有强大的容错能力，保证高可用性和故障恢复能力，已保证多客户渠道 7 天 24 小时的连续运行。数据集成平台的高扩展性和性能是必须的。Mercado 表示，PowerCenter 每天能够提取和转换 450 万份记录。随着 EVERTEC 对系统进行改革，公司计划通过具备更强的数据集成服务恢复能力的 PowerCenter 8 开发新的 High Availability Option。



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：上海市浦东世纪大道 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