

成功案例



Informatica 提升 太平洋安泰人寿保险数据应用效率

“通过 Informatica 企业数据集成平台，太平洋安泰人寿保险有限公司能够对客户数据有全方位的了解，加快了我们的业务流程，提高了客户满意度。更重要的是，这一平台为公司在未来获得更多客户构建了准确的历史数据基础环境，并创造了完善的数据系统。”

——蔡信一 太平洋安泰人寿保险有限公司资讯技术部总经理

客户

太平洋安泰人寿保险有限公司

挑战

- 集成分公司分散的业务数据，构建整合全公司应用系统的数据环境
- 构建以客户为中心的单一客户视图
- 建立提供全面数据的业务查询系统

解决方案

- Informatica PowerCenter®

收益

- 提高了运营管理及决策的效率，客户满意度显著上升，降低了相关部门员工的工作负荷
- 减少了未来新系统数据整合工作量，降低了运营风险
- 为公司未来信息系统的发展奠定了坚实的基础

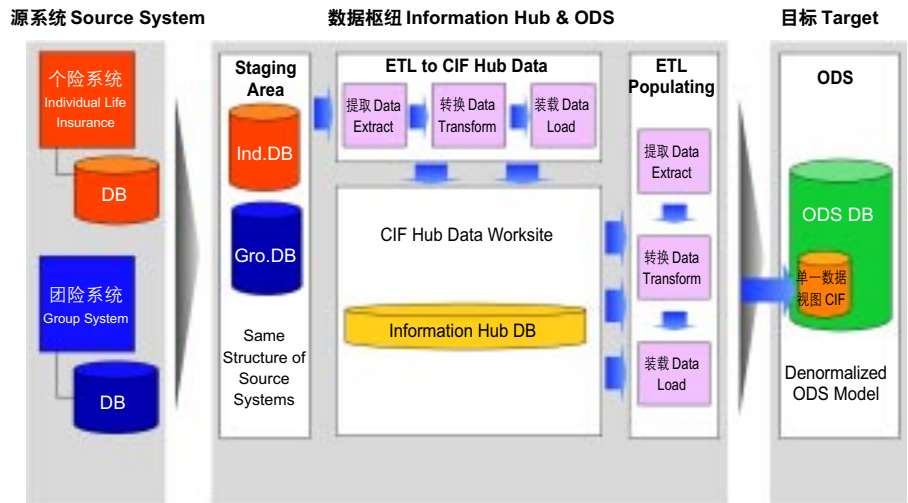
太平洋安泰人寿保险有限公司（以下简称太平洋安泰人寿）于 1998 年 10 月 16 日在上海正式成立，由中国太平洋保险（集团）股份有限公司和荷兰国际集团（ING）合资组建，在上海和广东两地经营人寿保险业务。在成功引进国际寿险管理经验的基础上，太平洋安泰人寿实现了既高速又稳健的发展目标，在上海和广东，有内勤员工 500 多人，在册保险代理人近 3000 人，并拥有 20 个营销服务部。

挑战

公司快速的发展及客户数量的激增使太平洋安泰人寿的数据系统面临着一系列的问题，主要表现在四个方面：首先，业务数据分散存储。公司目前个险系统、团险系统不支持多分公司架构，各分公司的业务数据分散，各成一体，建立在此基础上的应用系统也只对单一数据环境，没有整合的全公司数据环境，用户查询不方便、效率低下。

其次，缺乏以客户为中心的单一客户视图。系统的信息是以保单为中心、以业务流程为架构，很难提供以客户为中心的单一客户视图，现有的一些数据统计和数据挖掘的需求，一般都是 IT 人员根据业务部门的要求，从现有业务系统数据库中利用 QRY 等人工操作提取数据，再交由业务部门同仁手工整理完成，这大大降低了运营管理及决策的效率。

再次，现有业务查询系统不能提供全面的数据。这一问题造成客服中心的电话转接至内部业务单位的数量居高不下，无法有效分担其他业务单位的电话量，造成客户满意度下降，服务效率不高。另外，E 化平台系统的数据是通过 ODBC 方式直接取自业务系统，数据的取用繁琐复杂，有些数据难以取用，并且容易受到业务系统变更的影响。



数据集成专家的观点

在国内金融领域，绝大多数金融企业都存在着建立单一客户视图、数据交换及数据质量问题。对强调以客户服务满意度为基础的金融企业而言，这些问题的存在成为金融企业向更深入细致，更快速有效方向发展的阻碍。并且由于金融企业在发展中，存在着大量历史数据遗留问题，数据质量问题尤显突出。作为企业数据集成软件的领先供应商，Informatica的解决方案已经帮助世界范围内的金融企业获得了快速提高商业价值的业务成果，包括建立单一客户视图，提升客户服务满意度、增加客户保留率、加快数据交换速度、提升数据质量、提高交叉销售/向上销售比率、提高产品盈利能力、加强资本分配并降低规范成本等。

根据太平洋安泰保险有限公司客服中心的实际需求，Informatica帮助客户中心实现了运营信息 (Info Hub & ODS) 基础数据平台的建制。以 Informatica 的 PowerCenter 做为实现项目目标的数据集成工具，为太平洋安泰人寿建立了数据整合环境，即信息枢纽和运营数据库平台。数据集成使太平洋安泰人寿能够把不同来源、格式、特点性质的数据在逻辑上或物理上有机地集中，为企业各部门系统提供全面的数据共享。

在构建数据整合环境的基础上，太平洋安泰人寿更进一步完成客服中心查询系统试点项目，这一试点项目旨在实现为客服中心提供新的客户信息视图及相关资讯（单一客户视图、准确持续的信息、可访问并可用的信息），提供更多的信息，减少客服中心的电话转接量，分担内部业务单位的压力，为太平洋安泰人寿全公司提供更好的服务提供基础。

数据集成解决方案契合阶段性部署

太平洋安泰人寿构建运营管理信息系统 (Info Hub & ODS) 分成三个阶段。第一阶段，建立初步的数据枢纽和运营数据库 (Info Hub & ODS) 数据平台，并完成客服中心查询系统试点项目。运用 Informatica 的解决方案将上海、广东的分公司的部分核心数据，以及客服中心查询系统需要的数据进行数据质量的提升，清理、整合、导入到 ODS 数据库，将多数据库的表现形式变成单一视图的方式，用于客户查询系统的服务。

第二阶段，完善 Info Hub & ODS 数据平台，完成团险数据的提取及装载至 Info Hub & ODS，完善客服中心查询系统，并完成 E 化平台数据从 Info Hub

& ODS 数据平台提取的规划和设计。借鉴 ING 亚太区总部所重点建设的韩国 Info Hub 2.0 的数据模型，运用 Informatica 解决方案的处理高速性，通过数据抽取的方式，将各个系统的数据信息全部高质量地纳入到 ODS 数据库，包括个险的理赔部分和个险的保全部分、团险系统、投联系统、代理人佣金奖金、财务收费数据。

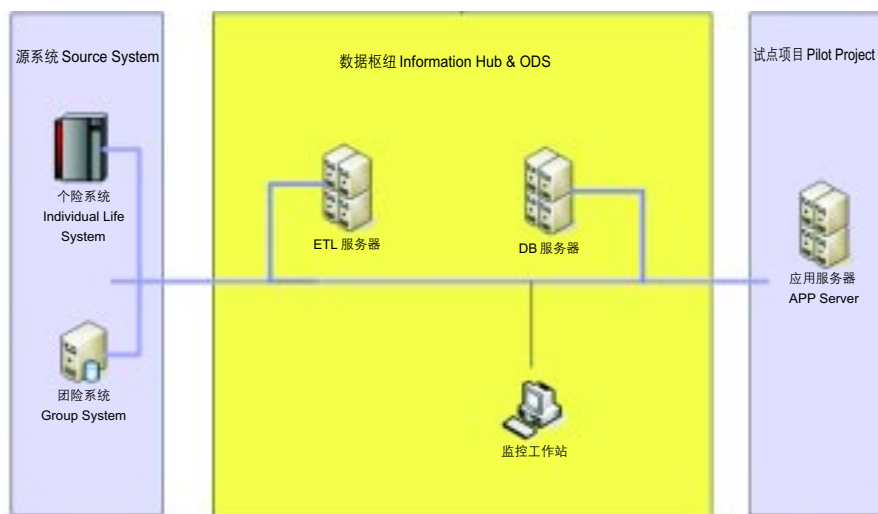
第三阶段，集中完成数据仓库的建制及应用以支持管理及决策所需信息。在成熟的 ODS 数据库之上搭建数据仓库，利用 Informatica 的解决方案来提取变化数据，满足用户提出的提供数据分析、数据挖掘的高分析要求。

在项目中，通过采用 Informatica 的 PowerCenter，太平洋安泰人寿实现了数据集成整体的设计、元数据管理及全量数据的获取。作为一系列分散的操作系统的系统集成平台，PowerCenter 使太平洋安泰人寿客服人员能够从不同来源获取、集成、迁移、合并大量数据，并利用

元数据提供完整的、连贯的客户主数据。具体而言，即利用 PowerCenter Designer 进行数据流程的设计，源头以及目标数据管理、以 PowerCenter Repository Manager 进行管理设计信息、运用 PowerCenter WorkFlow Manager 开发管理数据导入的流程、并使用 PowerCenter WorkFlow Monitor 监控管理数据执行的情况。

另外，在太平洋安泰人寿个险部门，Informatica PowerExchange 的 Navigator 使客服人员定义增量数据源头、设置数据获取方式，实现增量数据的获取。PowerExchange 让太平洋安泰人寿的客服人员能够直接获得存放于的主机系统的数据，轻易的从应用软件中获取数据，而无需主机系统操作经验。

项目收益



Informatica的数据集成解决方案为太平洋安泰人寿解决了业务数据分散存储的问题，使分布在不同系统中的业务数据有效整合，构建了完整的全公司数据环境，形成了以客户为中心的单一客户视图，提升了运营管理及决策的效率。业务数据的有效集成为业务查询系统提供了全面的数据，降低了数据取用的复杂性，提高了客服中心的服务效率。

在实施Informatica解决方案后，太平洋安泰人寿保险实现了服务部门工作效率的提高，使客户满意度显著上升。降低了服务部门电话转接数量，提高电话接听效率，并有效降低财务部收费处和寿险行政部保全处员工工作负荷。

Informatica的解决方案支持现有各系统数据整合，减少了未来新系统数据整合工作量，降低了运营风险。在此基础上太平洋安泰人寿可以逐步完成现有系统的流程改造，减少对旧系统的依赖。目前，通过提取、转换和加载过程每日进行更新，Informatica数据集成系统每天可以处理80万用户的复杂的数据，而整个系统的处理能力所能够达到的处理量则远远超过现有处理量。

此外，这一解决方案完成了单一客户视图的建制，为未来数据仓库建制、历史数据分析和商业智能提供准备，为公司未来信息系统的发展奠定了坚实的基础。



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