



Nortel Networks 通过 Informatica 数据集成平台缩短了项目开发时间并提高了客户服务水平

客户

Nortel Networks 是公认的创新通信技术解决方案领域的先锋

解决方案

- Informatica PowerCenter

收益

- 提高了客户支持和研发团队的响应度
- 提高了测试新软件的效率
- 大大缩短了处理不断增长的数据量所需的时间

要点

- 数据集成: Informatica PowerCenter
- 来源 / 目标: Clarify、Sybase、SQL Server、Oracle 和 Business Objects

“仅通过 Informatica PowerCenter 就能使我们扩大集成范围。此平台的性能出乎我们的意料，让我们看到了更加光明的前景。”

— Nortel Networks 信息中心经理 Sébastien Brette

Nortel Networks 开发的通信技术和基础结构可为 150 多个国家/地区的客户实施端对端宽带、IP 网络电话、多媒体服务和应用程序以及无线宽带。

挑战

Nortel 一直在使用数据集成解决方案从 CRM 解决方案中提取数据并将其用于创建数据集市。此解决方案也提供了报告点，例如，允许客户支持小组集中处理客户就公司电信网络软件提出的问题。但是，此工具的开发功能、性能和稳定性较为有限。不断增加的项目工作量提高了处理的复杂性，也使得处理时间和处理量大大增加。

Nortel 需要足够可靠、健全、开放和可扩展的平台，以便更迅速地处理日益复杂的开发项目。该公司需要在软件和设备方面提供优质的客户支持服务。

解决方案

Nortel 选择了 Informatica PowerCenter 作为其综合性数据集成平台，因为 Informatica PowerCenter 在基准测试方面绩效显著，客户反映良好。通过实施 PowerCenter，Nortel 完成了 100 个数据迁移项目并优化了 PowerCenter 参数，以进一步提高绩效并让公司每天可以更新数次数据集市。

Informatica PowerCenter 现能提取与各种客户支持情形相关的数据, 这些情形包括鉴别问题、解决问题以及跟进和识别必要的软件补丁。然后, PowerCenter 将汇总这些数据, 并将其传达给相应的个人和团队。

在 PowerCenter 平台投入运作的第一年内, 其使用量大大增长。PowerCenter 现在能将与 Nortel 的 GSM、GPRS、UMTS 和 CDMA 产品系列相关的所有数据集成到由 10 个数据集市组成的数据仓库。

成果

提高了客户支持和研发团队的响应度

客户支持代表通过使用此汇总数据仓库信息提高了对客户的响应度。由于客户支持代表对当前项目的进度了如指掌, 因而能够准确及时地向客户提供支持。Nortel 经理也能跟踪项目的过程 (从客户或研发团队的初始功能请求到新功能的出台和实施), 跟踪咨询的处理方式、处理者和涉及到的团队, 以及实施此功能所需的技术能力。

提高了软件测试的效率

Informatica 数据集成平台可与内部开发的解决方案配合, 以创建和管理新软件的测试, 集成源自这些测试和跟踪文件的数据, 以提高效率。

大大缩短了处理不断增长的数据量所需的时间

通过采用 Informatica PowerCenter 作为数据集成解决方案, Nortel 仅花了一个月时间就完成了 100 个数据处理计划迁移, 并在一半时间内处理了三倍的数据量。PowerCenter 每晚只需几个小时就能处理和重新汇总 1500 万行数据, 从而帮助研发部门快速高效地测试和优化新软件。



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