

Informatica 方案为广州银行 CRM 系统提供高质量数据信息



借助 Informatica 解决方案，广州银行建立了规范的数据处理流程，在应用与各子系统之间构建了高效稳定的数据整合层，使 ODS 数据平台成为各个交易系统间批量数据交换的统一中转站，降低了数据抽取的复杂性，为跨应用系统数据关联分析打下坚实基础。

——广州银行信息技术部数据业务室

概述

为了更好地把握客户需求，实现精准营销和差异化服务，广州银行决定开展客户关系管理 (CRM) 系统建设，对系统的所有客户信息进行整合，建立统一客户视图，真正从客户需求出发，及时准确地制定营销策略，不断维护和拓展客户群，同时优化银行内部的资源，提高银行的运作效率，挖掘更多的创收机遇，从而实现收益的持续增长。

公司及项目简介

成立于 1996 年的广州银行，是一家生根于南国羊城的市属金融企业，他们虽然经营规模和一些大型银行比还有一定距离，但是凭借着多年来不懈努力，努力开创新金融服务，不断提升客户体验，实现了盈利显著飞跃。现在广州银行的监管评级达到国内最优，不良资产率和不良贷款率均为零，

资本充足率高于上市银行水平，拥有机构网点达到了 102 个。

客户是企业最重要的资源，对以服务为主要“产品”的银行业来说尤其如此。广州银行深知，在激烈竞争的市场环境中，能否了解客户的实际需求，并提供量身定制的个性化服务，已成为成功与否的关键因素。他们为了更好地把握客户需求，决定开展客户关系管理 (CRM) 系统建设，对银行多个业务应用系统的所有客户信息进行整合，建立统一客户视图，真正从客户需求出发，及时准确地制定市场决策，不断维护和拓展客户群，同时优化银行内部的资源，提高银行的运作效率，挖掘更多的创收机遇，从而实现收益的持续增长。



收益

- 成功搭建全行数据中心框架，形成统一客户视图
- 按业务发展需求，提供对客户的精细化管理，实现差异化服务
- 及时分析评估客户信息，推动市场营销创新

挑战

- 缺乏系统的整体规划，数据标准、格式不一致影响数据的有效利用
- 手工编程及开源方式进行数据采集使数据抽取效率较低、工作量大、维护成本高
- 零散的数据管理方式使数据调度很难完成，孤立数据不能展示完整的客户视图

产品与方案：

- Informatica PowerCenter

业务需求

- 实施客户关系管理，把握客户需求，实现精准营销和差异化服务
- 搭建统一的客户数据交换平台，形成以客户为中心的单一视图

面临挑战：

建立 CRM 系统的关键是数据集成

金融改革的不断深化，使国内银行业的竞争日趋激烈，各家银行纷纷在改变过去为获取竞争优势不计成本和效益的粗放经营模式，转而重视客户关系管理和金融服务创新，树立“以客户为中心”的经营发展策略。对客户关系的建立、维持和培育也引起了广州银行的高度重视，他们希望以客户关系管理的实施为契机，整合和集成银行原有的业务、管理及客户信息等系统，建设统一的客户数据交换平台，来提高业务运营的效率 and 自动化程度，形成商业智能以支持决策和管理工作。

为了保持业务顺利进行，广州银行已经陆续建设完善了各种业务和应用管理系统，通过对这些系统数据分析能够了解多方面的企业运营和客户信息，进而做出正确决策。实施客户关系管理，就是要整合上述各系统中的数据进行针对性分析，而前提必须建立在规范化的数据基础上。

但是广州银行的各业务和管理系统因皆为不同时段独立开发，缺乏系统的整体规划，系统中积累的大量数据因为标准、格式不一致严重影响到数据的有效利用，要解决这个问题，必须进行企业数据整合以及建立一个统一的数据管理平台，将分散在银行各信息系统中的业务数据进行再集中、再统一管理。对此，广州银行希望在实施客户关系管理项目时建立一个企业 ODS 数据管理平台，高度集中管理客户数据资源，避免业务系统对应多种决策管理系统时需要数据重复传送、报表展示繁杂的现状。

灵活运用 ETL 技术对不同数据源中的业务数据进行抽取和转换，然后经过对这些数据的清理、标准化和汇总的过程，将其装载到 ODS 中，这是获得高质量的规范数据的必经之途。所以 ETL 工具的选择是 ODS 平台建设的重要一环。早期阶段，广州银行各业务系统的数据集成是通过手工编制数据采编程序以及开源方式来完成数据处理过程，缺乏关联这些数据的统一整合以及全面数据挖掘分析策略，数据抽取效率较低、工作量大、维护成本高，并且，零散的数据管理方式使数据调度很难完成，孤立数据也不能展示完整的客户视图，影响业务人员、客户经理的工作效率。选择一个可用性、灵活性、开放性更高的 ETL 工具，提升数据抽取、转换和装载性能，是建设客户关系管理系统的關鍵所在。

在选择 ETL 工具时，广州银行信息技术部数据业务室的相关人士表示：从产品成熟度、易用性、扩展性以及产品性价比指标等方面对目前市场上主流的 ETL 工具进行细致的调研和考察，最终选择了 Informatica 的 PowerCenter 产品作为企业的 ETL 工具，并通过 PowerExchange 添加连接数据库的驱动，提高 ETL 工具的采集效率。

客户收益：

数据交互更易，数据质量更高

目前，广州银行的客户关系管理系统已经正式上线运行，并且成功搭建起全行数据中心的框架，形成以客户为中心的单一客户视图，提升运营管理及决策效率，实现了项目第一阶段的既定目标。而在立项之初，广州银行就充分考虑了本行的实际情况，为该项目制定了更加前瞻性的目标：逐步完善系统功能，实现各个渠道交易系统的统一联动，使银行能够及时分析评估客户信息，实现交易以客户为中心，全方位的客户营销体系。

借助 Informatica 解决方案，广州银行建立了规范的数据处理流程，在应用与各子系统之间构建了高效稳定的数据整合层，使 ODS 数据平台成为各个交易系统间批量数据交换的统一中转站，降低了数据抽取的复杂性，为跨应用系统数据关联分析打下扎实基础，让广州银行客户关系管理系统建设下一阶段目标更容易达成。

Informatica 方案帮助广州银行完成了客户统一视图的建设，使其能够按业务发展的需求，提供对客户的分配、分级和分群管理，实现对客户的精细化、差异化服务，为客户经理、业务人员提供可视化的工作平台，推动市场营销和销售管理工作。现在，当系统“注意到”一个客户发生大额资金变动时，它就会提示客户经理向该客户了解情况，是否资金紧张，需不需要贷款，向该客户提供金融服务；当“了解到”客户有产品到期时，CRM 会及时提醒营销人员尽快与该客户联系，为客户提供更多的产品选择，在提升客户满意度的同时，营销精准率更高。

Informatica 解决方案：

规范化的 ETL 流程实现数据集中管理

在仔细分析企业客户关系管理系统项目建设需求后，广州银行认为他们选择的 ETL 方案必须满足易用性、并发执行、统一数据访问、高可扩展、高可用、高开发效率等要求，这也是建设数据交换平台需要突破的技术难点。而 Informatica PowerCenter 所具有的关键功能完全打消了广州银行的顾虑。

- 支持并发执行——PowerCenter 支持的数据处理流程不仅能够按照预定的先后次序执行，还能够根据业务情形进行智能化调整，满足不断提高的并发请求次数；
- 高可用——广州银行每天落地文本、文件达 20 -30GB，为了保证第二天一早就能够让客户经理查看到有效信息，每天的数据处理过程必须在 2-3 小时完成，PowerCenter 在整个企业内以批量、实时或按需定制模式抽取、转换数据，数据处理效率完全满足业务所需；
- 易用性——PowerCenter 处理过程可提供图形化的操作界面，易使用、易维护；
- 统一数据访问——广州银行各数据源系统中抽取数据类型多，不仅有财务报告、产品数据等结构化数据，还有协议、合同等非结构化数据。PowerCenter 可以访问和集成各种平台、数据库的异构数据源系统的数据；
- 高开发效率——广州银行客户关系管理系统项目分阶段、有步骤地全面部署，目前，ODS 数据平台已完成与客户关系集市的数据整合，

下一步还会涉及更多主题集市，实现更精准、全面的预测分析，PowerCenter 丰富多样的数据转换模块，允许开发人员在业务需求发生变化时轻松更新配置；

- 高可扩展——PowerCenter 拥有丰富的 API 接口，支持更广泛的二次开发，满足广州银行未来扩展之需。

凭借快速、准确的分析结果，广州银行正在满足客户个性化需求上不断创新，通过 Informatica 产品进行 ETL 后的高质量、准确、一致和可信的数据能够更好地支撑精细化营销，提高客户忠诚度和保有率，帮助广州银行实现“从区域性银行发展为全国性一流上市银行”的企业愿景。

关于 Informatica

全球领先的独立企业数据集成软件提供商 Informatica 帮助世界各地的企业充分发挥其信息潜能，推动主要业务目标，从而赢得竞争优势。Informatica Vibe 是全球首款嵌入式虚拟数据机 (VDM)，实现了 Informatica 平台独一无二的“一次开发，多次部署”功能。全球众多知名企业依赖 Informatica 平台，全面使用及管理其在企业内部、云中和社交网络上的信息资产。

详细信息，请致电中国客户支持热线
400 810 0900
或登陆 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 双子座大厦西塔 EF 层 06 室
邮编：100022 电话：86-10-5675 2000 传真：86-10-5675 2030

上海办事处

地址：上海市徐汇区漕溪北路 331 号中金国际广场 A 座 12 楼
邮编：200030 电话：86-21-2426 1968 传真：86-21-2426 1877