

# 欧洲 TELCO

## 以质量为中心的流程重新设计

“Informatica Data Quality 是一种易于理解和使用的开放产品。它还非常灵活，可用于不同类型的数据集和操作环境。”

— eircom ltd 数据质量经理

### 客户

- eircom ltd

### 要点

客户数据仓库和电话簿系统的数据质量

eircom ltd 是爱尔兰固网电信市场的领军公司。在最近的几十年中，该公司经历了从政府部门到“半国家”企业、股份有限公司再到私人有限公司的演变历程。这次演变的性质导致产生了大量遗留的运营、计帐和物流系统。随着此公司的进一步发展，低质量、不规范的数据使这些遗留业务流程的效率和成本效益过于低下。低质量的数据也使业务转换计划的实施困难重重，并为进一步集成流程和系统的成本和范围带来了不利影响。

### 挑战

eircom 当时面临着许多重要的业务问题，这包括关键客户关系管理 (CRM) 系统绩效过低，维护电话簿系统中数据质量所需的成本太高。

1999 年，eircom 首次创建了包含大约五百万条客户记录的客户数据仓库。但该公司很快就发现，由于低质量数据的缘故，建立在公司数据仓库之上的主要 CRM 和商业智能应用程序仍然绩效低下。此外，进一步集成流程和系统的成本和范围也因低质量数据的存在而受到影响。

## 解决方案

2002年, eircom 为数据质量探查和标准化部署了 Informatica Data Quality (原 Similarity Systems' ATHANOR)。此软件用于对包括计帐、客户服务中心和电子渠道在内的多个系统中的姓名和地址数据进行一次性和持续性数据清洗。同时, Informatica Data Quality 的强大探查功能可用于逐日报告源系统中存在的数据质量问题。此功能支持 eircom 在 CRM 体系结构中进行业务问题根本原因分析和“下一步”策略规划。

eircom 同时也使用 Informatica Data Quality 来加速和改进其电话簿系统和发布的维护流程。由于 eircom 的前身是政府服务机构, 因此传统上一直依靠手动重新录入数据和人工审查电话簿来消除错误。Informatica Data Quality 的部署自动标准化了电话簿“简易单行”录入, 这种录入占了所有录入的 80% 以上。这就省却了满足例外项目及更复杂的电话簿录入要求所需的资源, 从而为该

公司节省了大量成本, 仅这一项就可以证明对 Informatica Data Quality 的投资是合理的。

据 eircom 的数据质量经理 Daragh O'Brien 称, Informatica Data Quality 绩效卓越, 它满足了 eircom 的高度期望。通过改善数据管理和数据质量流程来提高流程效率、降低成本并增加收入是公司设定的一个头等重要任务。Informatica Data Quality 正在帮助 eircom 实现这些目标。

## 成果

此软件使该公司大大削减了电话簿部门的人员, 这就意味着成本得到大幅节省。Informatica Data Quality 支持 eircom 的数据管理持续改善策略。此软件为跟踪每个业务板块的关键绩效指标 (KPI) 提供了报告, 并能够清洗和标准化多个系统中的数据。



[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