

IBM 商业智能解决方案在电信业中的应用

概述

全球电信在经历了发展的泡沫之后，重新回归理性，重新回归到服务和业务的竞争上来。企业之间的竞争实际上是争夺客户的竞争。有数据显示，电信客户每 6 到 9 个月就会增加一倍，但从每个客户身上获得的收益却会逐年降低，电信核心业务的收益也在降低。同时，客户的变动逐年增加，他们时常由一家电信运营商跳到另外一家。面对挑战，电信运营商应该如何应对呢？电信运营商成功的核心是拥有丰富的、有价值的忠诚客户。因此，电信运营商要实现用户数量与赢利的双增长，就要标识、获得并维护最有价值的客户。因此电信业务的第一个特点是以客户为中心，洞察客户需求。

由于遵循 WTO 协定，对国外电信巨头开放市场的不断深入，以及电信企业的拆分，市场竞争日益激烈。电信企业要快速发展和壮大就必须要在市场竞争中领先一步，每个成功的公司都需要对所从事的商业活动有着深入的理解，知道什么东西可以给公司带来更多的业务。这种理解或者说商业智能（BI）需要捕捉业务交易和客户交流的每个角度来生成有用的信息。因此电信业务的第二个特点是从单一的处理转向拥有分析和管理的综合系统。

随着电信业计算机业务系统的长期和广泛使用，电信企业已拥有大量的客户和业务数据。科学管理和合理开发这些内部和外部信息资源已经成为企业正确决策、增强竞争力的关键。由于已经拥有大量的数据并且数据相对真实可靠，因此电信业务的第三个特点是建立基于分析的企业管理运营体系完全可行。

BI 将信息转换为知识。商业智能是在正确的时间将正确的信息交给正确的用户以支持决策过程的应用。商业智能通过对数据的收集、管理、分析以及转化，使数据成为可用的信息，从而获得必要的洞察力和理解力，更好地辅助决策和指导行动。业务决策者通过商业智能对企业数据进行分析，通过过去的的数据预测未来，即通过历史数据发现趋势。而获得的这些知识又很可能使得到它的业者，获得其他竞争者所没有的先机。进一步增加电信企业经营管理和客户分析的科学性，提升企业决策水平和经营效益。

IBM 电信业商业智能解决方案的目标是，帮助电信运营商充分利用其业务支撑系统产生的大量宝贵的数据资源，实现对信息的智能化加工和处理，为市场经营工作提供及时、准确、科