

使企业的信息价值尽显



**Information Management** software



## IBM InfoSphere Master Data Management Server

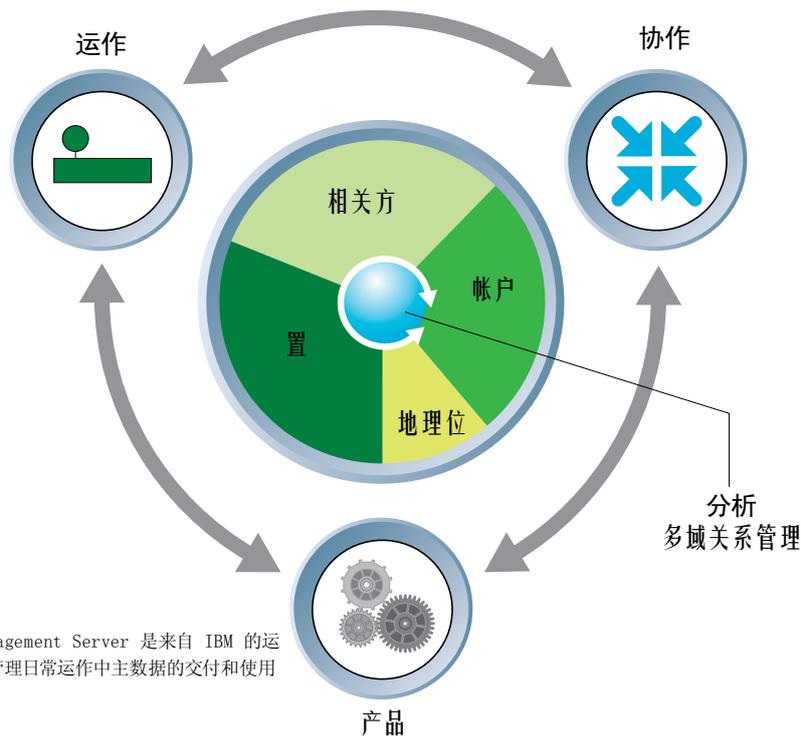
概述



### 跨多个渠道和业务部门了解客户的挑战

作为从以产品为中心向以客户为中心的业务模型进行转变的一部分，许多公司都已在 CRM 解决方案上进行了大量投资。然而，其中很多计划都未能带来预期收益。传统的 CRM 系统为单个渠道（如呼叫中心）或者销售部门（如销售团队自动化）提供了强大支持，但是这些系统并不是针对在企业级别上管理客户的复杂性而设计的。因此，CRM 规划常常挣扎于克服数据同步、多渠道集成和可扩展性这些问题，这迫使企业在修改和扩展方面耗费大量成本。

实质问题是，尽管在 CRM 中已经投入了大量时间和资源，但很多企业仍然缺乏真正的企业级的能力来维护和更新客户数据。该能力的缺乏导致企业面临多种挑战，如渠道之间的服务不一致、错失交叉和追加销售商机以及关于客户真实情况的多种描述。



IBM InfoSphere Master Data Management Server 是来自 IBM 的运作 MDM 解决方案，它为企业提供了管理日常运作中主数据的交付和使用情况所需的战略性架构。



## 释放信息的价值

InfoSphere Master Data Management Server 是面向服务的实时解决方案，旨在管理以客户为中心的业务流程和事务，同时保持新的企业客户信息和流程，如交互历史记录、事件通知、隐私和数据授权规则、客户关系（家庭、业务或供应商）以及客户价值概要文件。InfoSphere Master Data Management Server 处理客户数据的运作管理，解决如下这些问题，即允许 CRM、渠道和后台系统访问其中的公共主数据视图和更新服务。

通过将这些系统与 MDM 解决方案联系起来，InfoSphere Master Data Management Server 跨多个彼此孤立的业务和产品纵向结构，提供了客户以及产品和帐户的统一视图。它向所有渠道、CRM 和 ERP 系统提供了该单一视图和更新环境，有助于实现集成和一致的客户服务。然后，该解决方案使这些多渠道系统与多种产品后台系统实时进行密切合作，提供了“一手包办”的处理过程以及整个企业内单一的事实来源。

因为企业内的客户、地理位置、帐户、供应商和产品数据通常是零碎、不完整且不一致的，所以企业经常很难了解一些关键事实的真实情况，而这些关键事实恰恰在非接触客户的环境（如运作和财务）中对企业产生着影响。InfoSphere Master Data Management Server 通过使用中央存储库存储整个企业内的主数据以解决这些问题。通过这种方式，InfoSphere Master Data Management Server 提供了企业关键业务状况的整合集中视图。它还通过与每个企业具体的从存储库中创建、验证、维护和删除的主数据的特定业务规则和流程进行集成，提供在整个主数据生命周期对其进行管理的能力。利用该能力，可以生成更加精确可靠的数据，便于企业在运作的所有方面进行使用。



InfoSphere Master Data Management Server 可以帮助企业实现以下几个关键目标:

- **在整个企业内获得精确而完整的主数据**

InfoSphere Master Data Management Server 为企业提供了一个运作环境,以便存储、维护和更新企业里关于客户、产品和帐户数据以及这些域之间联系的关键信息。该环境更易于开展业务与推动生产力。

- **跨所有渠道提供一致的客户服务**

InfoSphere Master Data Management Server 通过向所有渠道提供统一的客户视图和更新环境,有助于完善客户服务、提高客户满意度,进一步吸引并留住客户。

- **实现一致的单一客户视图**

InfoSphere Master Data Management Server 可以识别客户和所有相关主数据,并与所有运作系统进行共享以改进业务流程。该软件还可以识别并去除运作系统中重复的客户,非常有利于减少错误并降低成本。另外,InfoSphere Master Data Management Server 还维护其他源系统中所存储的主数据的相关元数据,以便对整个企业内主数据进行维护和同步。

- **提高收入**

通过对跨彼此独立的业务和产品纵向结构信息的集中,InfoSphere Master Data Management Server 有助于识别高价值的客户和家庭,并且向其提供个性化的服务以及销售产品。InfoSphere Master Data Management Server 还允许公司实时响应客户事件,向适当的系统通知交叉和追加销售商机。

- **减少运作开支**

InfoSphere Master Data Management Server 在所有业务单位和系统之间提供“一手包办”的处理过程。该软件还促进对主数据进行集中管理,以便发展对降低处理成本大有益处的规模经济。

- **减少 IT 开支**

InfoSphere Master Data Management Server 通过掩盖后台系统的复杂性,以及提供主数据的单点集成,降低了 CRM 部署成本。通过这种方式,该软件有助于降低中间件的集成、维护和升级成本,并且降低架构复杂性。





IBM InfoSphere Master Data Management Server 提供了针对企业关键业务事实的整合集中视图。

• 减少并购成本和时间

InfoSphere Master Data Management Server 为所收购企业的前端和后端系统迅速的集成提供了基础。通过提供供应商中立的开放式解决方案, InfoSphere Master Data Management Server 有助于将来添加新的渠道和后端系统。

• 符合隐私和法律要求

InfoSphere Master Data Management Server 提供了集中位置, 来跟踪客户隐私数据并管理法律要求。例如, 通过集中跟踪营销选项, InfoSphere Master Data Management Server 有助于确保不会向已选择退出的客户发送营销活动信息, 避免了无用的邮件、电话销售开支和侵犯隐私而可能造成的罚款。

• 运作弹性

InfoSphere Master Data Management Server 旨在支持高度事务处理环境中的数百万条记录。







## 获取更多信息

要了解有关 IBM Master Data Management 和 IBM InfoSphere Master Data Management Server 的更多信息，请与您的 IBM 代表联系，或者访问：

[ibm.com/software/data/masterdata](http://ibm.com/software/data/masterdata)

国际商业机器中国有限公司  
北京市朝阳区工体北路甲 2 号  
盈科中心 IBM 大厦 25 层  
邮编:100027

IBM 首页位于：  
**ibm.com**

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和 InfoSphere 是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。

Java 和所有基于 Java 的商标是 Sun Microsystems, Inc. 在美国和/或其他国家或地区的商标。

其他公司、产品和服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。

本出版物中所提到的 IBM 产品或服务并不暗示这些产品和服务将在所有有 IBM 业务的国家或地区中提供。所有关于 IBM 未来方向和意向的声明都可随时更改或收回，而不另行通知，它们仅仅表示了目标和意愿而已。

美国印刷  
2008 年 2 月

© Copyright IBM Corporation 2008  
All Rights Reserved.

**TAKE BACK CONTROL WITH Information Management**

