

InfoSphereTM software

Trusted Information



Information Management software

IBM 「主数据管理」 解决方案

Eddy Lin 林世伟
大中华区主数据管理 顾问总监

什么是主数据？

- 主数据是
 - 描述**核心业务实体**的数据，比如 客户的名字,地址, 电话, 帐号, 交易历史, 联系记录, 以及爱好等
 - 高价值的, 企业内跨业务重复使用的数据
 - ... 并且存在于多个异构的应用系统中



客户数据现状

■ 今天的企业普遍存在的情况是，关键的业务实体数据存在于多个库

- 每个系统都有自己的围绕其内部应用需求设计的进程，用于添加和更新信息
- 包括不同的逻辑和规则
- 很难通过数据同步和数据仓库解决这个问题

■ 结果导致

- 不准确和不完整的客户关系视图
- 无法了解客户的价值
- 难以根据不准确的客户数据销售合适的产品
- 不同渠道的不一致客户服务



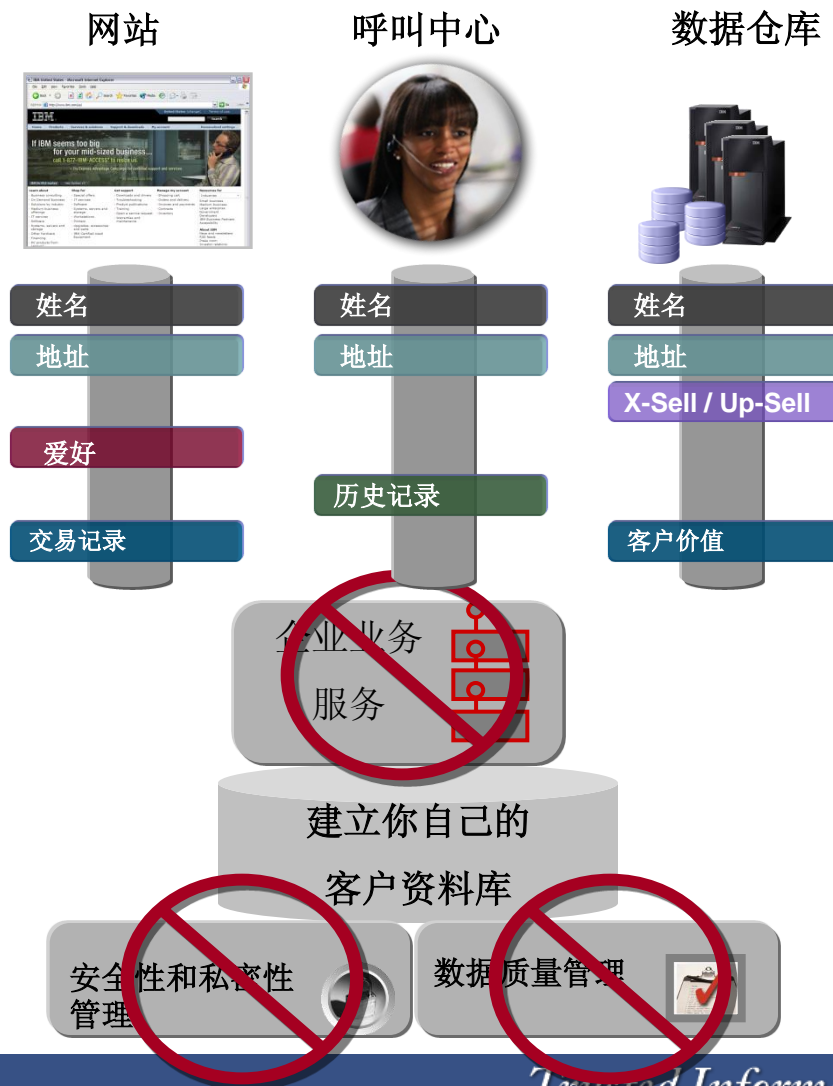
客户数据现状产生的原因

- 每个系统都有自己的围绕其内部应用需求设计的进程，用于添加和更新客户信息
- 这包括唯一逻辑和规则
 - 在添加客户时，呼叫中心可能要求有 10 个数据元素，而 web 只有 6 个
 - 相同的数据元素可能具有不同的格式
- 仅同步无法解决这个问题
- 要点 – 不需要（也不应当）重新设计每个系统来遵循最高的标准

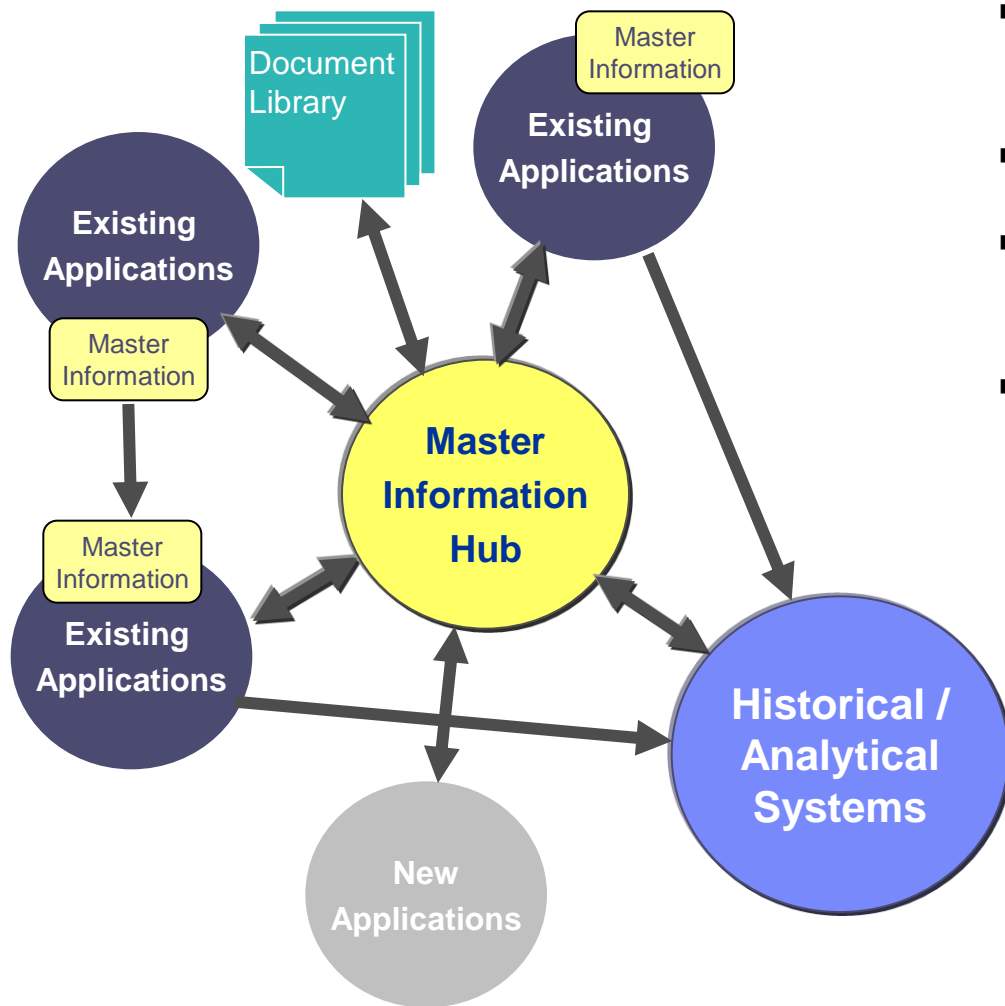


客户数据管理不只是一个数据库

- 许多公司从数据库开始尝试了 CDI
- 并取得了一些成功 – 但是基本上限于单一渠道
- 为什么？
 - 他们的体系架构缺乏灵活性 – 用于解决策略性问题，不能简单地适应整个企业的需要
 - 缺乏在不同渠道中管理客户流程的企业服务
 - 缺乏企业隐私和安全管理功能
 - 缺少确保单一客户记录以及干净、一致信息的数据质量功能



主数据管理案例



- 许多应用皆存在主要信息确保营运正确
- 主要信息需要在不同应用之间分享
- 支持传统数据仓库提供加总之完整视图
- 主数据分享服务器需要提供完整视图协助各营运应用，包含
 - 既有应用
 - 新应用
 - 内容管理应用

什么是主数据管理(MDM)?

- 从各种具体的应用中分离出主要信息
- 成为一个集中的、独立于应用的资源
- 简化整合任务和新应用开发
- 确保各个交易系统和分析系统间的主要信息的一致性
- 用“事前处理”的方法代替“事后处理”(比如数据仓库),来解决数据质量和一致性问题

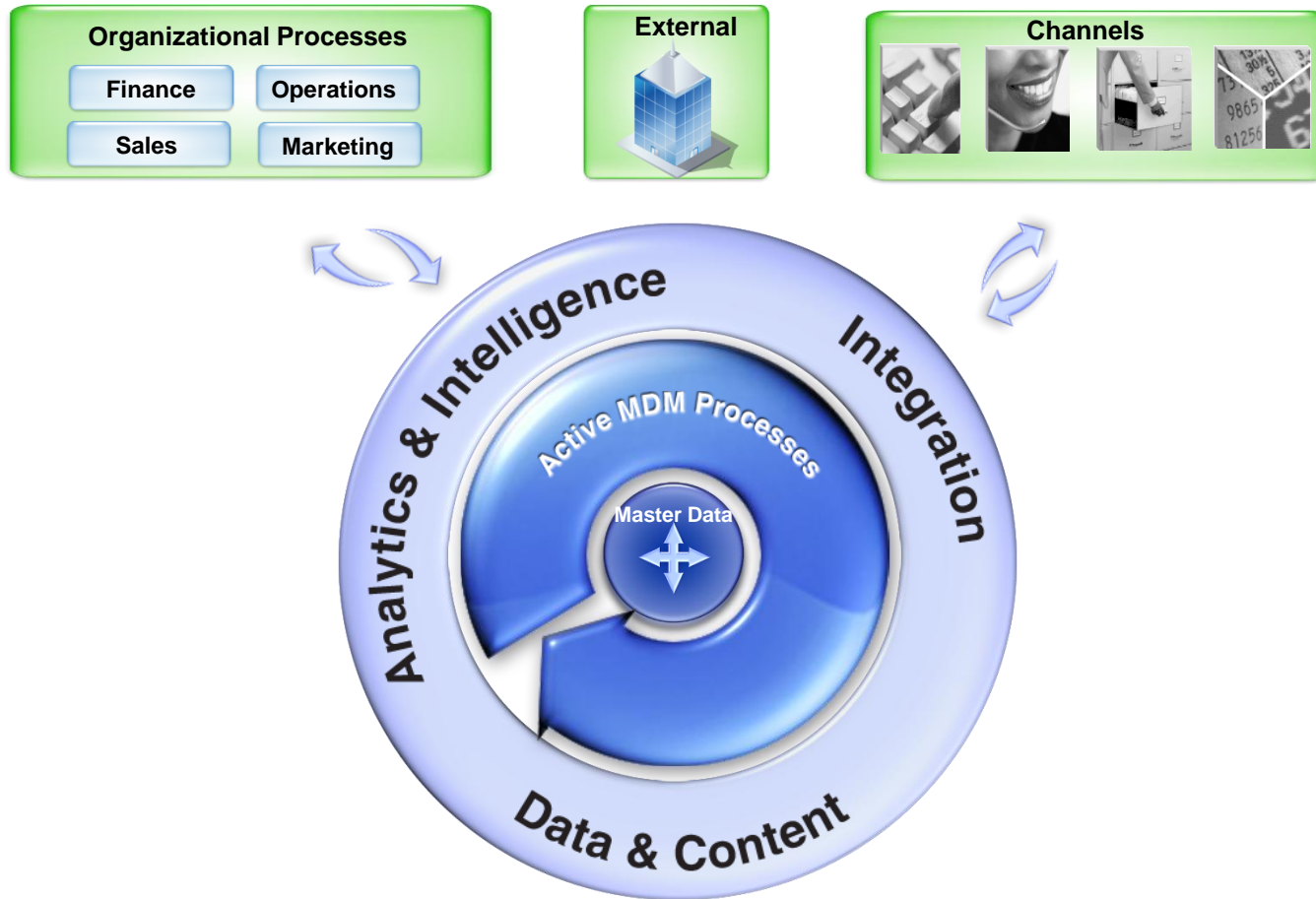
主数据管理是应用流程的补充

他为应用提供精确、完整的关键业务实体数据

IBM Master Information Management



IBM Master Information Management

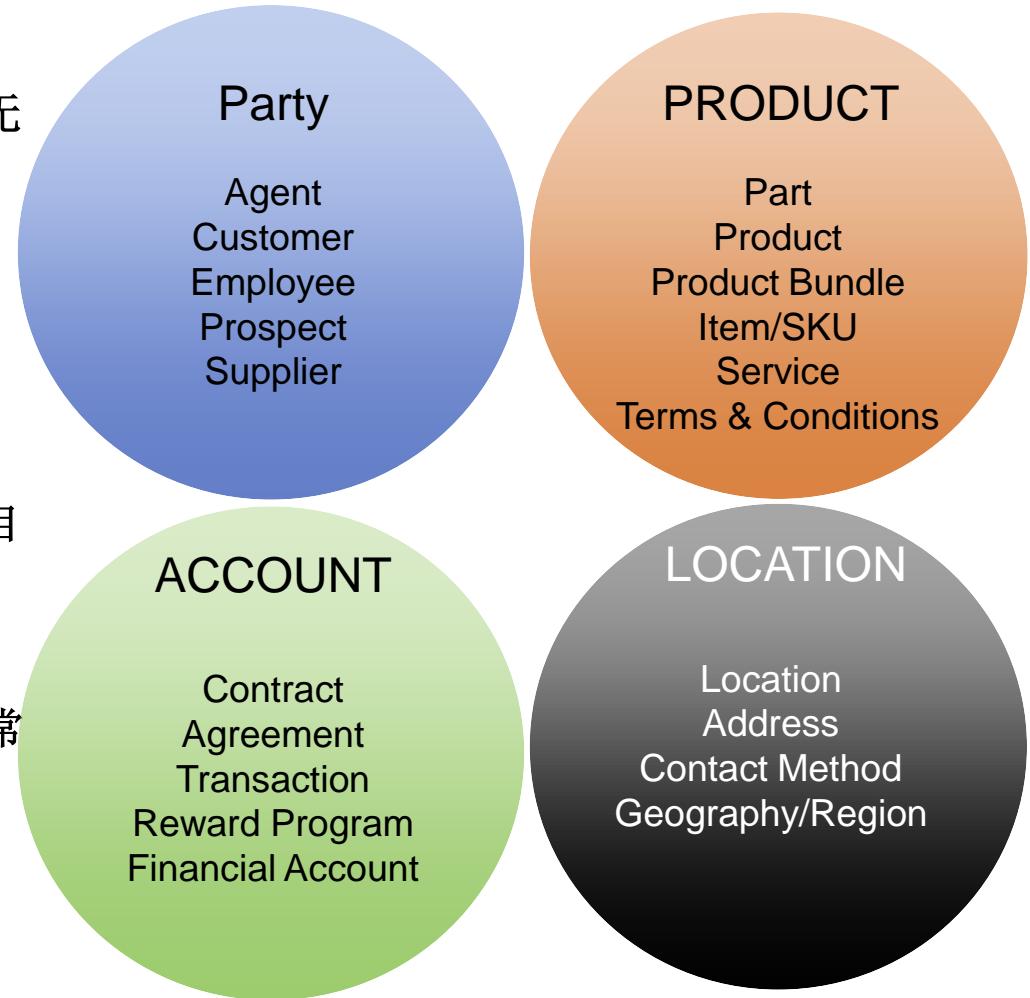


Master Information Management and the InfoSphere Platform



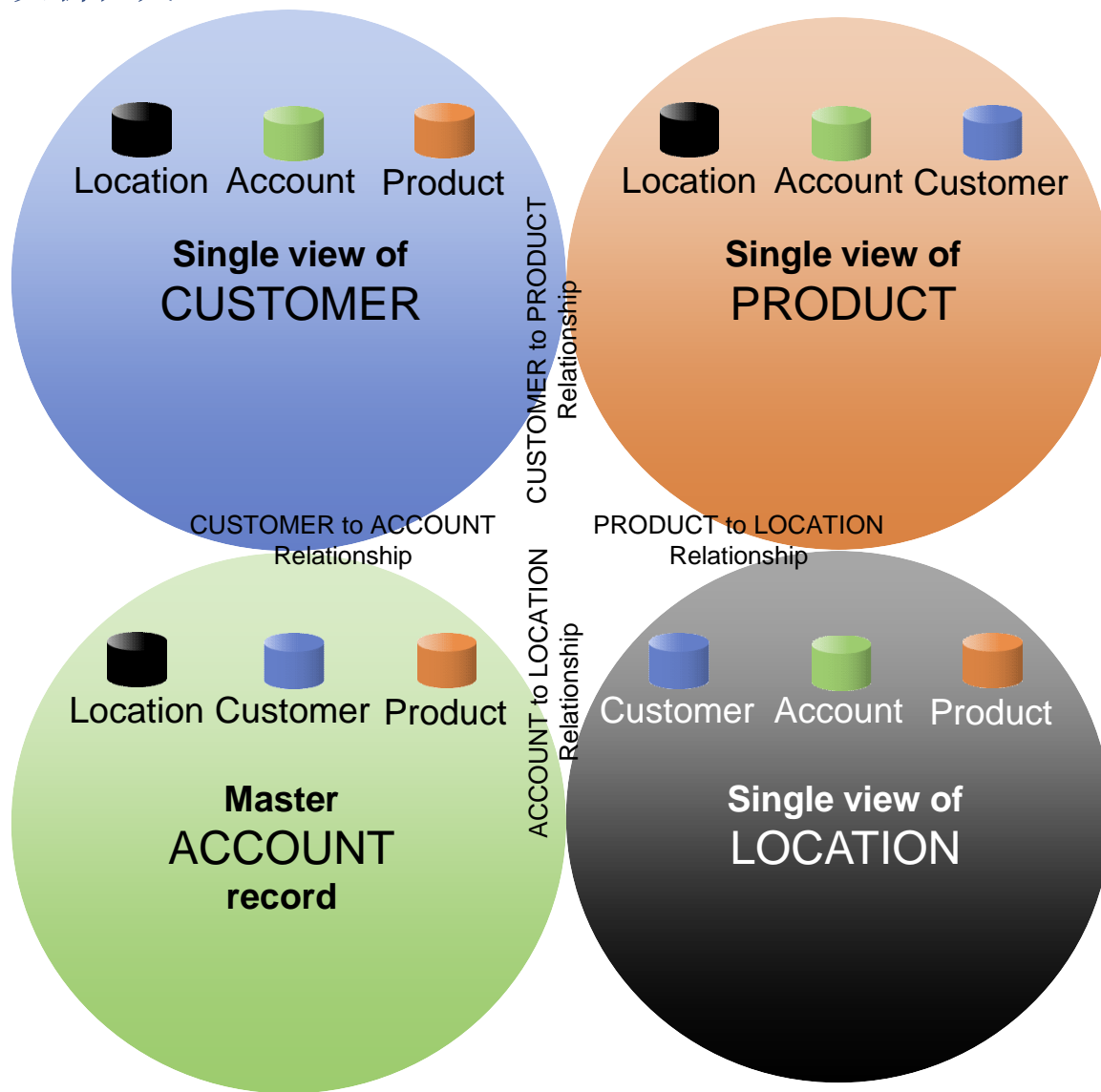
常用的主数据域

- **Party** 可以反映任何合法的实体, 无论是个体还是组织
- **Product** 既包括物理存在的货物, 也可以是任何服务
- **Account** 包括期限和条件, 以及相关的各种关系
- **Location** 既可以独立存在, 也常常与其他主数据域共存
- ...需要管理的不仅仅是这些域, 还包括它们之间的各种关系...



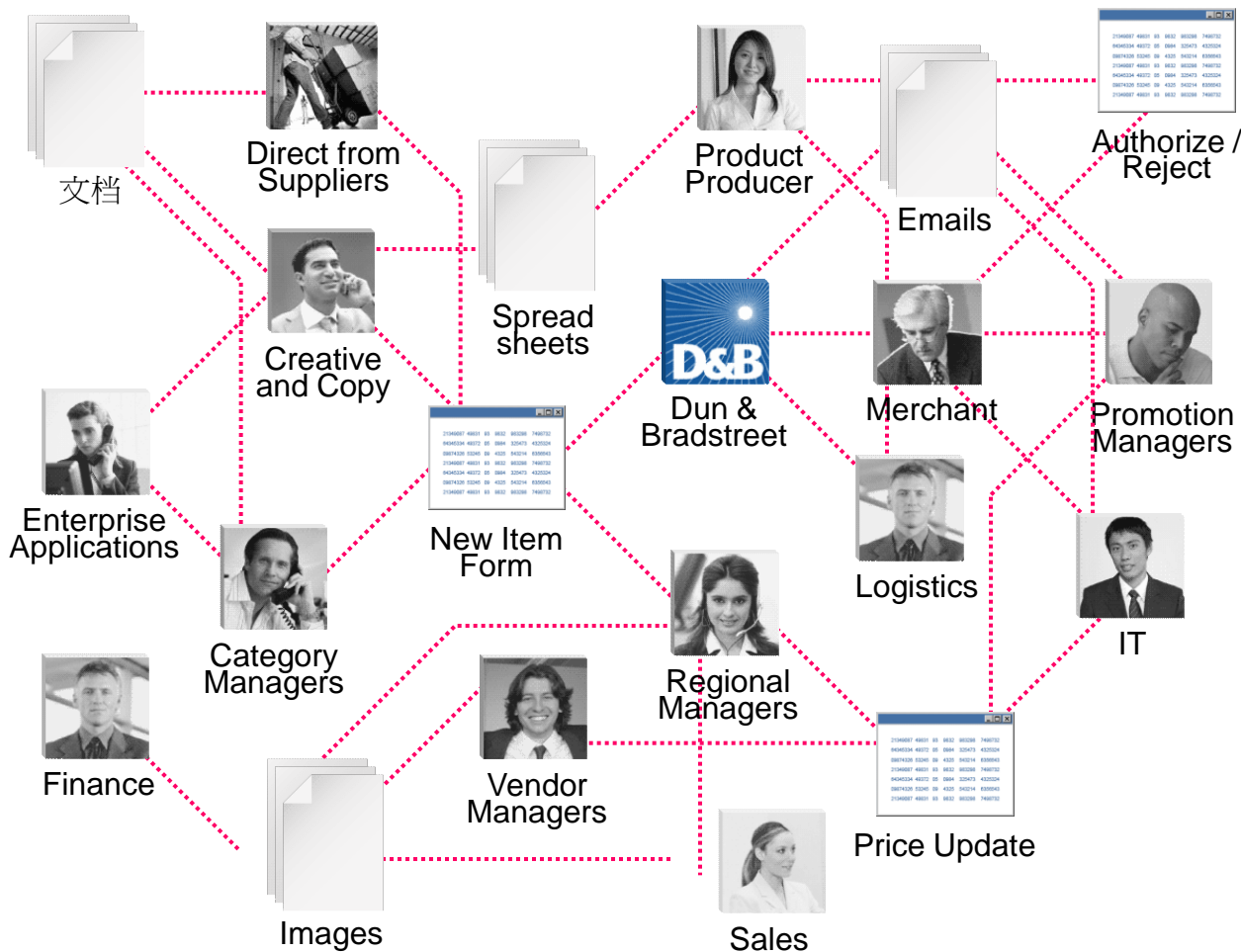
MDM 需要整合各种主数据域

- 虽然很多机构的主数据管理是从一个主数据域开始的
- 大多数的机构需要的不仅是一个主数据域, 而是各种主数据域的结合



产品数据分散在各种不同的应用中

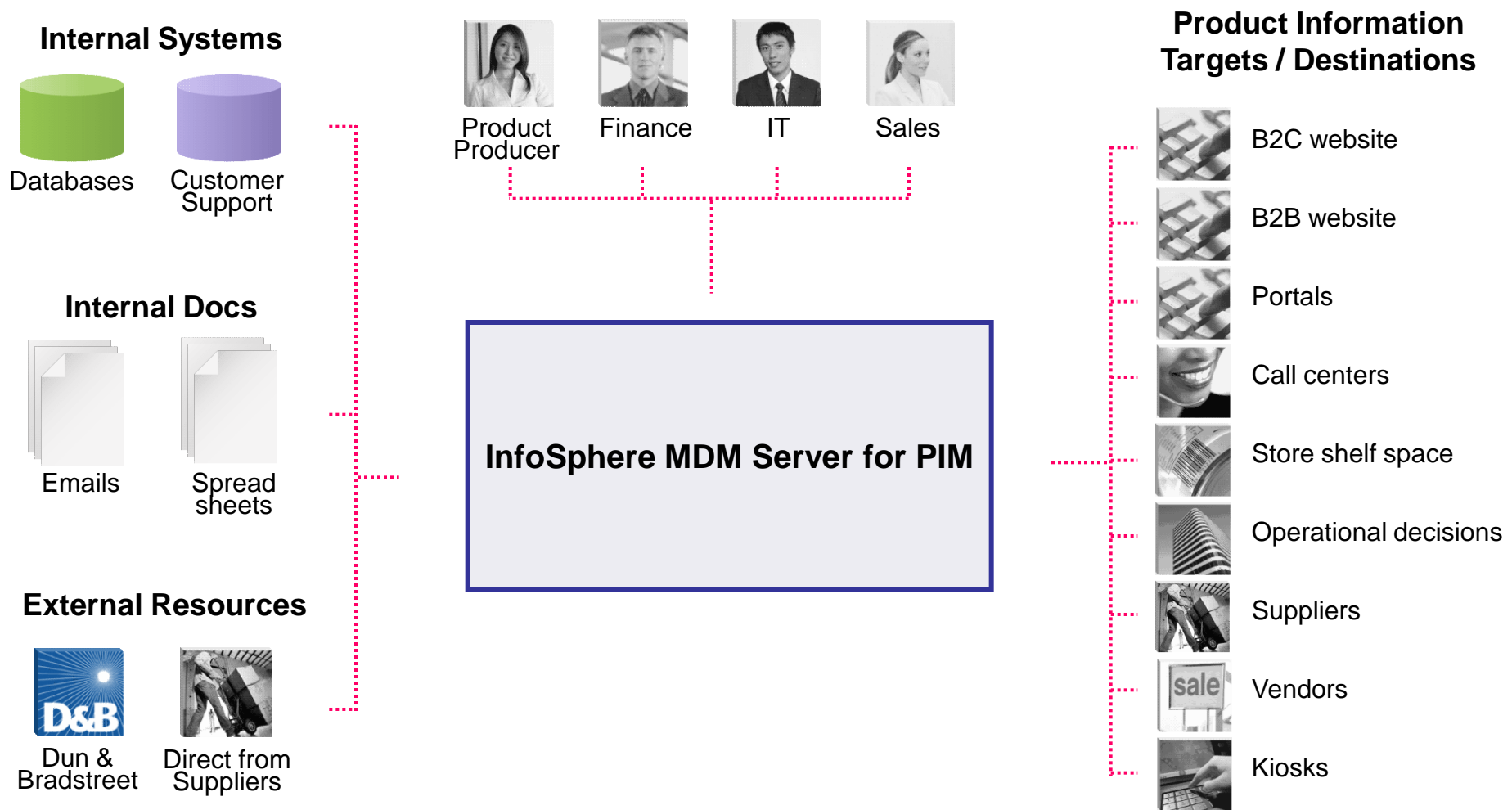
产品数据架构



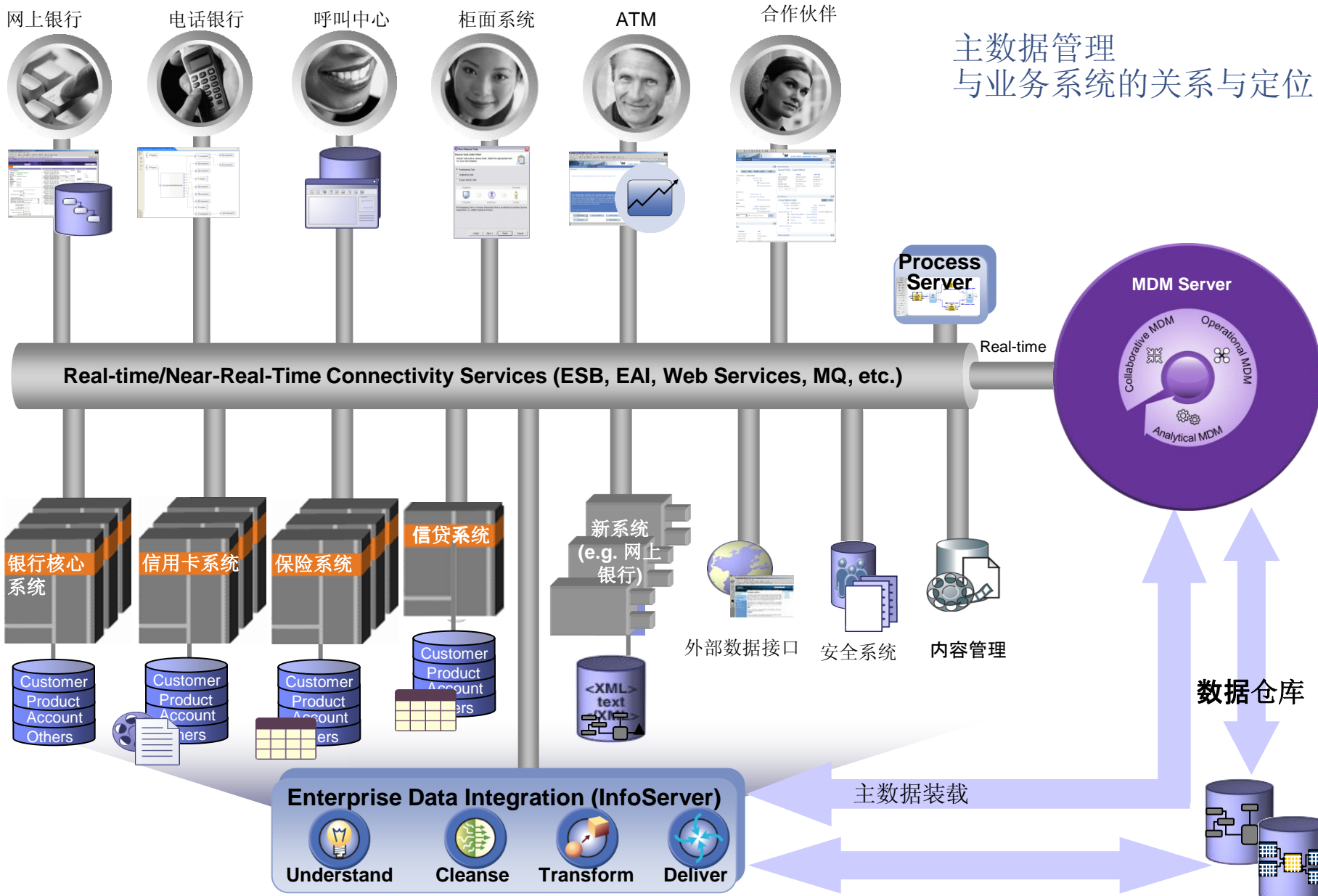
Product Information Targets / Destinations

- B2C website
- B2B website
- Portals
- Call centers
- Store shelf space
- Operational decisions
- Suppliers
- Vendors
- Kiosks

PIM 提供一个完整视图连结企业内外的信息资源



*InfoSphere MDM Server for PIM will officially become the new name for WebSphere Product Center at the next release.



主数据管理 与业务系统的关系与定位

IBM主数据管理

销售数据

ID	姓名	手机号码	交易金额
123456789012	金城武	18611100000	1,688,000
123456786012	金城武	13511188888	28,000
123456789012	金城武	18611100000	88,000
123456789012	金城武	18611100000	3,000

主数据

ID	姓	名
123456789012	金城	武
123456786012	金	城武

客户数据

ID	姓名	地址	手机号码
123456789012	金城武	北京市三里屯...	18611100000
123456786012	金城武	上海市陆家嘴...	13511188888
123456789013	金城武	北京市东三环...	18611100000



Mode: Design

MDM Product Workflow



Tabs

Workflow Properties **Supervisor Approva...**

General Parameters Routing Assignments Deadline Custom Attributes Simulation Description

Step Name

Supervisor Approval

Activity Type

 Work Queue

 Participants

 Participants

Participant Privileges

 Reassign

 View status

 View history

 Ignore missing participants

Step Processor

Instructions in Step Processor

MDM Product Workflow [Checked out: 2.0]

Applet filenet.vw.apps.designer.VWDesignerApplet started

Local intranet

100%

Impact of master content

The screenshot shows the IBM InfoSphere software interface. On the left, the 'CSR View of Citizen Profile: Mr. William Wallace' is displayed. It includes fields for Title (Mr.), Last Name (Wallace), Gender (M), Preferred Language (English), Home Phone (412/286-3443), Home Address (5145 Stellar Road, West View, PA, 15229), and Work Address (11 Stanwix Street, Pittsburgh, PA, 15222). Below these are sections for Alerts & Notifications, Family Member, and Recent Interactions.

On the right, an 'Image Viewer' window displays a historical document titled 'Signalement, Connottat.' with a portrait of a man and various stamps. The document is dated 1849 and includes handwritten text and a signature 'A. J. ...'. The image viewer shows 'Page 1 of 1...' and is zoomed to 100%.

Two lines from the image viewer window point to the 'Recent Interactions' table in the main profile view, indicating that the document's content is used to populate this data.

Date	Activity
3/8/2009	Member called to update his address
3/8/2009	Member emailed to inquire about Dental Coverage

Document Type	Date Received	Document
Drivers License	7/20/2009	License
Passport	7/20/2009	TR13572

我们的客户群



Bank of America



MetLife



Morgan Stanley



Honeywell

SUNTRUST



HypoVereinsbank



Thank
YOU