

客户背景

位于南韩汉城的 KEB 公司是韩国最优秀的信用卡公司之一，其主要业务是为客户提供个人和企业信用卡，包括信用卡贷款、小额贷款以及在线购物服务，并与 Visa 和 MasterCard 保持着联盟关系。

业务需求

由于市场过度饱和，加上破产公司的债券以及睡眠卡，KEB 公司为了在市场中求得生存和发展，必须做到迅速满足客户的要求。在创建数据仓库之前，系统显示客户信息的请求通常需要近 200 分钟，而且数据的分析也不准确。

解决方案

在该项目中，KEB 公司采用 RS/6000（即 IBM **eServer**Series）和 DB2 改善了银行的信息访问、流程和开发时间。

KEB 公司将新的数据仓库实施分为 4 个子系统，其中包括：

- 整合决策支持环境与企业数据仓库
- 基于多维分析和查询报告的信息分析系统
- 采用目标数据和科学统计进行先进的财务损益预测和资金管理系统
- 用于决策的总裁信息系统

KEB 公司主要利用来自账户系统的数据创建了企业数据仓库以及基于各种需求的数据集市。同时，公司还要为数据库营销和风险识别系统准备数据，进而打造集成数据库的基础。整个数据仓库系统环境采用了 4 节点的超级并行处理服务器 IBM RS/6000 SP 332 SMP Wide，其上运行着 4 TB 数据，同时还采用了 IBM DB2 EEE 作为数据库。另外，还有 3 台 Netfinity（即 IBM eServer xSeries）服务器用于数据仓库管理、财务预测和 Web 服务器。系统由 Prism 转换数据仓库的数据和管理元数据，Brio 则提供 OLAP 的多维分析和查询功能。此外，SPSS 用于财务损益预测统计包。

信息分析系统可提供多种决策功能，以便分析师开发工具、使用分析和数据过滤功能，并在其他系统中运用这些工具。此外，系统还可提供非正式报表生成功能。基于企业内部网的正式报告生成功能可供普通用户使用，而结账和金融小组则可利用统计模板和客户机/服务器系统提供损益财务预测。

数据仓库系统可减少操作系统的工作量（包括账户系统和报告生成及编辑等），进而降低总体成本，提高现有系统的价值。另外，系统还可通过确定目标业务开发方法论来为内部网的扩展、CRM、风险管理和数据库营销系统打下基础。

该项目的成功主要归功于 IBM 出色的技术知识和来自 IBM 全球服务部（IBM Global Service，即 IGS）的项目管理和风险管理的技能及经验。IBM ITS 承包了所有软件维护服务，并提供了及时、先进的技术支持。

实施效果

通过实施 IBM 数据仓库解决方案，KEB 公司将客户信息查询速度提高了 10 倍。现在，普通用户能够通过企业内部网编制正式报表，结账和金融小组则可获得损益报表以及财务预测和集成分析数据。

利用 IBM DB2 数据库，KEB 公司能够通过分析实际数据有效地进行决策。现在，该公司可以基于实际指数来预测每个账户-包括收入。另外，通过检测资金的流动性，该公司还能即时满足资金需求的变化。

由于新系统非常灵活，KEB 公司能做到时刻应对环境的变化并分析所需的各种信息。通过将数据重新以客户为中心进行定义，该系统实现了集成的客户管理和细化的营销活动，并为通过呼叫中心直接连接客户信息和客户服务奠定了基础。该公司希望利用客户信息，提供知识管理的基础架构，形成基于目标数据和科学技术的以收益率为导向的行销，从而降低投入成本并提高业务效率，充分发掘 IT 策略对于提高企业竞争优势的潜力。

KEB 公司的 IT 团队项目经理指出：“我们需要一个具备高可靠性的数据库，因为我们必须提供欠账、客户信用以及客户和交易信息。为了创建适于信用卡公司的数据仓库系统，我们需要一个可靠的供应商，该供应商应能控制整个系统集成工作，而不仅仅是提供具体产品。IBM 在为信用卡公司实施数据仓库和应用系统方面具有丰富的经验和全面的软、硬件技术以及值得依赖的服务。因此，我们认为 IBM 是最佳合作伙伴。”

将来，KEB 公司还计划在数据仓库上开发各种应用，包括风险识别系统和欠款管理系统，以有效提升公司的知识管理（商业智能）能力。