

## Oracle Центр Данных о Клиентах (Oracle Customer Hub)

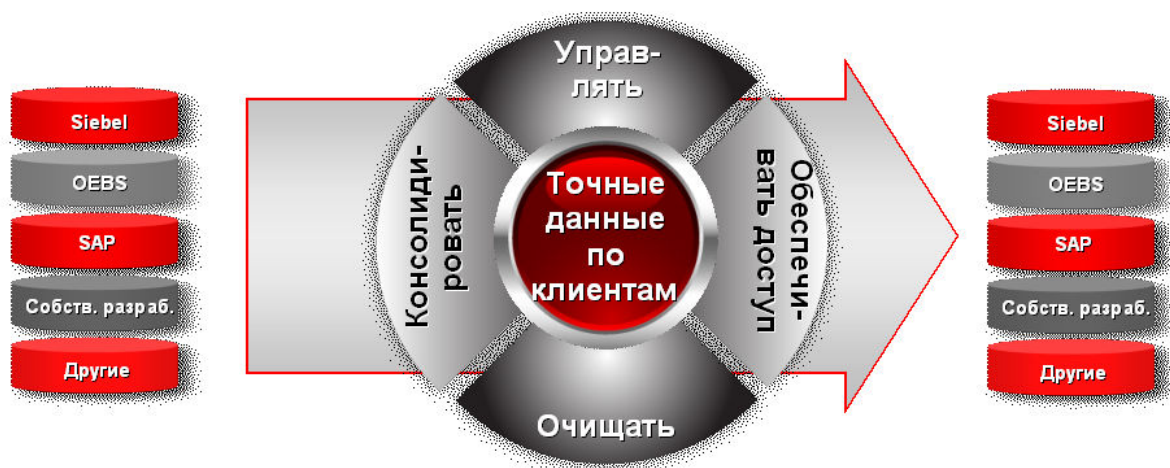
«Oracle Центр Данных о Клиентах» обеспечивает целостный набор средств, утилит, сервисов и приложений для создания единого информационного центра, содержащего мастер-данные по клиентам и другим контрагентам (поставщикам, партнерам, сотрудникам и др.).

Термин «мастер-данные» происходит от англ. “master data” – т.е. эталонные, высоко точные данные или, иными словами, образец данных. Т.е. продукт позволяет создать централизованный, наиболее точный источник данных по контрагентам, которым могут пользоваться все пользователи предприятия или организации, вне зависимости от того, в какой информационной системе они работают. Вместо того, чтобы заменять старые уже существующие унаследованные системы и приложения (возможно, от разных вендоров) - «Oracle Центр Данных о Клиентах» позволяет консолидировать клиентские данные из гетерогенных систем в единый информационный центр (репозиторий) и обеспечить управление качеством и целостностью этих данных на корпоративном уровне при минимальных затратах.

При помощи использования интеграционных сервисов мастер данные по клиентам создаются, управляются и предоставляются пользователям, другим системам и приложениям в режиме реального времени таким образом, что все каналы и линии бизнеса работают в рамках целостной, непротиворечивой информационной среды. Это ведет к более качественному обслуживанию клиентов и, как следствие, повышению удовлетворенности клиентов и их лояльности услугам и продуктам данной компании.

«Oracle Центр Данных о Клиентах» является приложением, независимым от программного обеспечения промежуточного слоя, что означает, что решение может быть успешно развернуто в любой ИТ-среде, на любой платформе, на основе любой инфраструктуры без нанесения ущерба уже существующим системам и приложениям компании. Это немаловажно с точки зрения обеспечения защищенности инвестиций в программные средства и системы любой современной компании.

## Oracle Центр Данных о Клиентах



*«Oracle Центр Данных о Клиентах» создает в компании единое корпоративное представление всей клиентской базы, помогая отвечать на наиболее важные вопросы о бизнесе, принимать более правильные решения, повысить удовлетворенность клиентов и снизить издержки*

### **Идентификация мастер-записи по клиенту**

«Центр Данных о Клиентах» работает на основе Архитектуры Торгового Сообщества Oracle (ТСА) – гибкой и расширяемой модели данных, испытанной многочисленными внедрениями. Данная модель является признанной многочисленными отраслевыми аналитиками как лучшая в своем классе. Модель ТСА объединяет информацию в разрезе отраслей, географий, бизнес-моделей, позволяя компаниям определять мастер-определение клиента, поддерживающее расширенный набор клиентской информации.

### **Импорт данных в «Oracle Центр Данных о Клиентах» («Центр»)**

Для обеспечения возможности импорта больших объемов данных в «Центр» в составе решения Oracle имеются средства масс-импорта, позволяющие более эффективно использовать интегрированные средства для управления качеством данных, такими как идентификация дубликатов, выверка и очистка справочников адресов, поддержание перекрестных ссылок с системами-источниками по мере поступления данных в «Центр».

### **Создание единой корпоративной версии клиентских данных**

Комбинируя данные из различных систем и от различных провайдеров контента, компания консолидирует клиентские данные в «Центре». Однако, собрать данные недостаточно, необходимо очистить, рационализировать собранные данные, устранить возможные конфликты для того, чтобы сделать эти данные более ценными для компании. Функциональность продукта «Oracle Центр Данных о Клиентах» при помощи специальных правил для разрешения конфликтов объединяет множественные записи по одному и тому же клиенту для создания на их основе единой мастер-записи по данному клиенту, доступной на корпоративной уровне.

### **Повышение качества данных при минимальных затратах**

Несмотря на то, что многие компании осознают важность управления качеством данных, многим эта задача кажется труднодостижимой на практике. Некоторые компании предпочитают игнорировать проблемы с качеством данных, другие – решают их лишь частично, т.е. на уровне одной-двух подсистем. В обоих случаях операционные затраты растут, а доход снижается. Решение «Oracle Центр Данных о Клиентах» обеспечивает уникальные возможности по планированию действительно эффективных мер по управлению качеством данных при минимальных затратах на это путем централизованного управления качеством данных с последующим распространением этих данных по всем другим подсистемам компании.

### **Предотвращение, идентификация и устранение дубликатов**

В продукт « Oracle Центр Данных о Клиентах» встроен гибко конфигурируемый механизм согласования и выверки данных DQM (Data Quality Management). DQM использует правила мэтчнга (выверки и согласования), атрибуты и трансформации данных для поиска «сходных» записей или дубликатов в записях. Механизмы нечеткого поиска «сходных» записей предполагают, что при проведении поиска в результаты попадут не только записи, точно соответствующие критерию поискового запроса, но также

и «похожие» на искомое значение. Например, если ищутся записи содержащие словоформу «материнская плата», то в результаты могут попасть записи, содержащие «плата», «мат. плата», а также ошибочные написания, например «плта материнская». Механизмы DQM могут использоваться для поиска не только записей непосредственно в «Центре», а также для очистки от существующих дубликатов, но также и для предотвращения появления дубликатов при вводе новых записей. DQM также может использоваться совместно с «Oracle Библиотекарь клиентских данных» (Oracle Customer Data Librarian) – полностью интегрированным приложением для профессиональной работы с клиентскими данными.

### **Обогащение ценным контентом**

Данные от т.наз. «третьих» поставщиков контента могут быть чрезвычайно полезны для корректировки неточностей и пополнения клиентской информации. Клиентские данные в «Центре» могут быть дополнены профилями компаний, кредитными скоринговыми оценками, корпоративными иерархиями, проверенной информацией по адресам и др. Компании могут интегрировать «Центр» с такими информационными провайдерами как D&V или любыми другими по своему выбору.

### **Синхронизация точных данных по контрагентам**

Очищенные, выверенные эталонные данные представляют еще большую ценность в случае, если есть потребность в синхронизации нескольких информационных систем в целях обеспечения их информационной совместимости. При помощи настроенных интеграционных механизмов синхронизации справочников данные могут отправляться обратно в системы-источники и использоваться пользователями этих систем для оптимизации работы с клиентами и принятия решений в режиме реального времени. «Oracle Центр Данных о Клиентах» позволяет синхронизировать гетерогенные системы с Центром таким образом, что каждая «точка соприкосновения» с клиентом показывает текущие, актуальные целостные и точные данные, гарантируя, что решения в работе с клиентами принимаются на основе данных самого высокого качества.

«Oracle Центр Данных о Клиентах» предлагает набор сервисов для улучшения интеграции с системами-источниками. В составе технологического стека интеграционных решений Oracle есть все необходимое для успешного осуществления интеграционных проектов любой степени сложности. Например, система Бизнес-событий Oracle (Oracle's Business Event System (BES)) может использоваться для управления событиями в «Центре» таким образом, что информация об этих событиях будет передаваться в системы-источники по корпоративной сервисной шине (Oracle Enterprise Service Bus). Для целей информирования «Центра» о действиях в системах-источниках продукт предоставляет полный набор открытых API и стандартных XML веб-сервисов для создания, обновления и просмотра клиентской информации независимо от используемой платформы. Для обеспечения возможности двунаправленной синхронизации данных, продукт отслеживает перекрестную ссылочность между данными в «Центре» и множественными их представлениями в корпоративных системах-источниках.

## Ключевые преимущества решения Oracle CDH (Customer Data Hub)

### Централизация данных

- Гибкая, расширяемая модель клиентских данных мирового класса
- Средства импорта больших объемов данных, интегрированные с опциями по управлению качеством данных
- Средства непрерывного поддержания качества данных и разрешения конфликтов данных
- Конфигурируемый защищенный доступ к данным

### Улучшение качества данных

- Поиск и предотвращение дубликатов
- Валидация адресов
- Отчеты по качеству данных
- Предварительно настроенная интеграция с «третьими» поставщиками данных

### Синхронизация данных на корпоративном уровне

- Настройка перекрестной ссылочности между «Центром» и системами-источниками
- API различных уровней, сервисы и вызовы Системы Бизнес Событий (Business Event System)

### Объективное понимание данных

- Интерфейс «Центра» на основе HTML (Oracle Customers Online)
- Конфигурируемые средства просмотра транзакций между модулями
- Всестороннее управление отношениями и иерархиями
- Средства визуализации отношений и иерархий

## О корпорации Oracle

Oracle (NASDAQ: ORCL) — крупнейший в мире производитель корпоративного программного обеспечения. За более подробной информацией о компании Oracle, обращайтесь, пожалуйста, на web-сайт: [www.oracle.ru](http://www.oracle.ru)

**За более подробной информацией по решению обращайтесь:**

ORACLE Russia

Вячеслав Александров

[Vyacheslav.Alexandrov@Oracle.com](mailto:Vyacheslav.Alexandrov@Oracle.com)

+7 (495) 641-13-03

+7 (985) 774-25-03

123317, Москва, Пресненская набережная, д.10, бизнес-центр Москва-Сити, Блок С  
ORACLE Russia Presnenskaya Nab. 10, Moscow - City, business center "Naberezhnaya tower", Block C | 123317 Moscow