

# 利用 Informatica，驾驭社交媒体数据

Chris Boorman

Informatica 首席营销官

“每一分钟，Facebook、Twitter 以及其他在线社区都会生成数量庞大的社交媒体数据。如果能够对其进行筛选，它将能够实现实时 CRM 系统所具有的功能，并不断揭露新的趋势和机遇。”

## 挑战

- 探寻数十亿条社交媒体信息
- 提炼真知灼见支持 CRM 与行销
- 监控品牌知名度及感知力

## 解决方案

### Informatica 平台

- 将社交数据与其他关联及非结构性数据源合二为一（在内部预置或位于云中）
- 衔接 Hadoop 处理环境与传统关联数据库环境，从而实现两种环境的最佳状态。
- 通过加入社交媒体数据丰富客户的主数据，产生 360 度视图。
- 处理来自社交数据源（例如 Twitter 和 RSS 聚合）的流数据以启用实时响应
- 确保实现具有成本效益的可扩展性，无需考虑数据类型或容量

每一天，Twitter 能够产生 5000 万条以上信息。而 Facebook 上则会有 6000 万次状态更新。数百万的博客更新，YouTube 上传，在 LinkedIn 论坛发表评论，浏览企业网站的产品与服务，以及更新社交媒体状态，社交媒体连续不断地向外界输出内含无数种商业约定的数据。

客户即在这数十亿条信息当中进行沟通。他们表达出自己是谁，想要什么或者讨厌什么。源源不断的社交媒体数据流为企业提供了前所未有的机遇，通过这些数据，企业可以倾听客户心声、收集各种信息、与客户进行互动从而扩大企业的竞争优势。

数据整合技术为利用这种大批量社交媒体数据提供了一种统一且强大的方法。通过对数据进行整合与分析，现实中，无论是面对企业，还是面对消费者，从事各个行业的企业都能够洞察客户行为，这对推行一对一客户互动、分析宏观趋势而言非常有利。

Informatica Platform 能够帮助企业充分利用社交媒体数据，并与其他信息资产进行整合，从而形成真正 360 度全方位视图。Informatica 将传统关联数据与社交媒体世界紧密衔接。

以下，我们将重点介绍 Informatica Platform 众多功能中的其中两种社交媒体数据整合功能 — 传统关联数据源与 Hadoop 分布式计算系统之间的高效整合，以及通过社交媒体数据扩充主数据。

## 利用 Informatica 与 Hadoop 处理大规模数据

Hadoop 是一种开放源平台，它非常适合对大规模数据进行计算密集型处理，其中包括来自社交媒体、话务清单、通话记录、监测器以及其他来源的非结构性信息。Hadoop 部署于高效服务器网络中，并表现为一种处理万兆字节非结构性数据的高级平台。

借助 Informatica Platform，企业能够以较低成本将 Hadoop 处理与储存的社交媒体数据与更多传统数据源相结合，其中包括企业与陈旧应用程序、外部备用云计算系统。

在 Informatica Platform 与 Hadoop 的协助下，企业还能够将从 Twitter、Facebook 或任何社交媒体中收集的大规模社交媒体数据进行分解与合并，然后统一定型为任何一种格式。之后，这些数据将被用于分析客户行为，然后应用这些见解与结论强化客户关系管理 (CRM) 以及更多传统营销方案。



社交媒体数据是客户互动完整视图中的关键元素。

## 通过社交媒体数据强化 CRM

通常，企业利用 CRM、ERP 以及其他陈旧应用维护客户资料，但是，这其中包含有分散、重复、残缺或不一致的信息。没有单一并可信的客户数据，将 Twitter、Facebook 与其他社交媒体活动与现有客户资料相匹配将是一项艰难的挑战。借助 Informatica Platform 强大的主数据管理能力，创建单一、可靠的客户资料视图将变得易如反掌，您还可以向其中添加社交媒体互动数据以便获得更多认知。从对客户的回顾与展望这一过程，您对客户的理解将更为深刻，而这一认知将更具价值与远见。例如，如果企业能够借助 Facebook 粉丝页面了解到其喜爱打高尔夫球和美食烹饪，那么这类信

息将非常有助于该企业进行未来市场推广。

Informatica Platform 利用复杂的客户识别与解析技术合并毫无关联的信息，从而生成可靠、单一的客户视图，而这些信息可能来自多种不同的来源，如企业应用、Hadoop 群集或直接来自社交媒体网站。此外，其强大的关系管理功能还能够使企业了解客户的社交网络，例如其好友与下级职员，并利用这一 360 度客户关系视图收集客户在整个网络中的影响水平。最后，通过在 360 度客户视图中添加相关的社交媒体数据，企业还能够完整地了解客户互动，从而提供更优质、更系统的客户服务。

## 升级 CRM 与营销

多年来，为了强化其 CRM 与营销计划，企业一直倾力培养及分析客户数据。社交媒体数据代表一种意义重大的崭新机遇，同时，它也为 IT 及企业领导者汇集愿景与资源投资这一巨大信息带来了挑战。如果能够得到正确利用，社交媒体数据将非常有利于市场商人进一步发展客户关系。

## 关于 Informatica

全球领先的独立企业数据集成软件提供商 Informatica (纳斯达克代码: INFA) 让您拥有及时、准确和可靠的数据。目前，全球已有 4,280 多家企业依靠 Informatica 提供的解决方案访问、集成并信任其位于企业内外及云中的信息资产。

**INFORMATICA**  
The Data Integration Company™

[www.informatica.com.cn](http://www.informatica.com.cn)

### 北京办事处

地址: 北京市朝阳区建国门外大街乙 12 号, LG 双子座大厦  
东塔 19 层 1906 室 邮编: 100022  
电话: 86-10-5879 3366 传真: 86-10-5879 3130

### 上海办事处

地址: 上海浦东世纪大道 201 号, 渣打银行大厦 5 楼  
邮编: 200120  
电话: 86-21-6182 6825 传真: 86-21-6182 6755