



## 成功案例

### 客户

CFAO

### 挑战

该公司必须解决互操作性、客户体验、电子商务、实体购物中心等领域的各种数据管理挑战。

### 成效

CFAO 成功地整合了业务，提升了客户体验，并创建了新的营收渠道。IT 部门在其中发挥了战略性的关键作用。

## CFAO + InterSystems

### CFAO 通过数字化转型提升客户满意度，并创建新的营收渠道

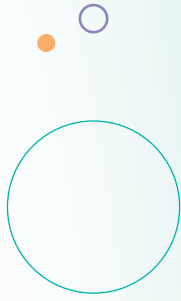
#### InterSystems 数据平台技术助力互联互通解决方案

CFAO 是一家总部位于法国的公司，年收入高达 42 亿欧元，业务遍及 36 个非洲国家、7 个法国海外领地，以及丹麦、葡萄牙、意大利、印度和越南。CFAO 的运营子公司多达 140 个，因此难以对他们的各项要求做出迅速的响应。CFAO 的 IT 经理 Anthony Gillaizeau 表示：“我们的工作流程缺乏足够的透明度，所以无法快速跟踪订购的产品、各系统中的订单状态等等。”

为了应对这些挑战，CFAO 在其为数众多的新型网络化解决方案中纳入了各种 InterSystems 数据平台功能。

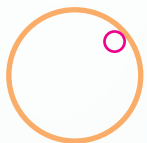
#### Hubic 项目消除“盲点”

CFAO 实施了一个名为 Hubic 的项目，以整合各种内部应用和合作伙伴应用（CRM、POS、ERP 等），并创建复合业务流程。在这个项目中，InterSystems 业务活动监控功能有助于该公司实时了解每个业务流程的状态。除了深入洞悉自己的业务线之外，CFAO 还可以向合作伙伴和客户提供相关的信息，使他们能够以自助的方式实时解决自己的问题。



**“InterSystems 通过一个无缝的环境提供了满足我们业务需求的全部功能。”**

CFAO 公司 IT 经理  
Anthony Gillaizeau



Hubic 项目还具有另外一个优势：CFAO 可以更加简便地整合新的应用和业务合作伙伴。Gillaizeau 解释道：“这样的整合过去需要花费长达六个月的时间，而现在仅需两天便可完成。”

## 客服更快解答问题

CFAO 充分利用了 InterSystems 语义分析功能，使自己的数字服务台工作人员能够更加全面地洞察现有的知识库，从而更加准确地解答各种问题，平均响应时间也从 2 小时降至 5 分钟。此外，系统经过改进之后，还缩短了服务台工作人员的培训时间。

## 外汇应用将货币兑换自动化

CFAO 在全球 40 多个国家开展业务，必须以当地货币向业务合作伙伴进行付款。该公司部署的外汇应用通过 InterSystems 数据平台技术汇总并过滤来自于各个系统的相关金融数据，以特定的格式显示这些数据，并识别汇率的差异。它还可以自动满足《欧洲市场基础设施监管规则（EMIR）》的要求。

在此以前，汇率检查和相关对冲及 EMIR 合规方面的工作必须以人工的方式处理。有了这个外汇应用之后，这些流程均已实现自动化，人工处理时间从每天 4 小时缩减到不足 10 分钟。

## CFAO Retail 赋能非洲实体店

CFAO 凭借自己在非洲的配送和物流优势，与全球最大零售商之一“家乐福”开展合作，开设了 80 多家零售购物中心。这些购物中心里的商店分为三种类型：便利店、超市和大型超市，它们将使顾客有机会接触到此前难以进入非洲市场的国际品牌。InterSystems 技术为 CFAO Retail 提供了整合中枢。

## 数据平台方法有助于提升 IT 的作用

Gillaizeau 对于 InterSystems 提供的技术感到非常满意。他说：“InterSystems 数据平台是一把强大的‘瑞士军刀’，让我们在项目开发过程中所向披靡。InterSystems 通过一个无缝的环境提供了满足我们业务需求的全部功能。我们已经成功开发并实施了众多的项目。最终，IT 成为了 CFAO 各业务部门最值得信赖的战略合作伙伴。”