



成功案例

客户

Ontario Systems

挑战

使第三方托收机构遵守新规定

成效

在 35 天内，Ontario Systems 建立了云端“投诉追踪”应用程序，通过订阅服务模式直接提供给客户使用。

Ontario Systems 扩大了客户群，并有望将其翻倍。

Ontario Systems + InterSystems

基于云计算的部署策略，助力Ontario Systems快速交付、加速市场扩张

InterSystems 数据平台产品家族，为成功铺平道路

Ontario Systems是一家领先的应收账款管理技术和服务提供商，正在减轻第三方收款行业客户的监管负担。Ontario Systems开发人员利用InterSystems的先进技术，快速设计并构建了一个基于云的投诉跟踪应用程序，并在不到六周的时间内将其交付给早期用户。

“CFPB（Consumer Financial Protection Bureau，消费者金融保护局）2013年宣布第三方托收机构要受其管辖，给我们的客户群带来了冲击。” Ontario Systems产品总监Chris Cochran说，“根据CFPB要求，第三方托收机构负责监督消费者的投诉，并通过正式程序推动采取适当的行动，回应消费者投诉已被解决。不管投诉来自何方，托收机构都必须收集投诉，在企业内部调查并锁定任何流程上的瑕疵，对故障原因进行究根问底的分析，并在合理的期限内回应消费者。”

“借助 InterSystems 技术，我们从初始概念到交付产品仅仅用了 35 天。”

Ontario Systems
产品总监
Chris Cochran

利用云计算，缩短交付时间

第三方托收机构面临的新的合规负担，这也会是Ontario Systems客户所面临的主要问题，意识到这一点后，Ontario Systems决定基于云计算加速开发新的客户投诉系统。“我们请25位用户审核我们建立的原型，修改应用、完成产品构建并部署到我们的云数据中心。”Cochran说，“借助InterSystems技术，我们从初始概念到交付产品仅仅用了35天。”

客户投诉系统是Ontario Systems基于云计算部署SaaS产品策略的第一个产品。“通过订阅，用户就可以直接使用应用。”Cochran介绍。

多租户架构带来新的分析功能

客户投诉系统运行在云端为客户带来的好处显而易见。首先，用户可以在任意环境下随时方便地获取应用。此外，Ontario Systems也为客户提供了具有竞争力的基准测试，这对于在充满挑战的第三方托收市场中取得成功至关重要。“由于这是一个多租户架构，我们能够收集系统产生的数据，对消费者和企业信息脱敏后可以将其反馈给我们的用户。”Cochran解释道，“通过客户投诉系统提供的报告，每位用户都能快速定位其在所有竞争者中的位置。”

进入新市场的潜能

新版客户投诉系统在应用市场表现强劲。Ontario Systems得到了相当可观的新用户，说明基于云的应用系统正为市场扩张打开大门。这些新客户有些依旧在运行其他供应商提供的托收系统，有些则完全不属于第三方托收行业（只是依旧需要遵循CFPB规定）。

有了这次成功经验，Ontario Systems会继续基于云部署新应用。Ontario Systems 计划上线一个门户，管理所有基于云订阅模型构建的新产品。

“我们觉得这是我们持续创新的最佳途径。我们已经同InterSystems合作30年了，InterSystems技术平台给了我们十足的信心。”Cochran说。