

案例：MasterCard®采用 MapInfo® Envinsa™完善其 ATM 定位服务

MasterCard®采用具有极高综合性的定位智能平台—MapInfo® Envinsa™完善其网上和基于电话的 ATM 定位服务。如今，用户可以立即找到附近地区的 ATM 机，万事达的合作伙伴也从日益增长的 ATM 交易中尝到了甜头，这种服务为企业带来了丰厚的利润。



“MapInfo® Envinsa™位智智能平台使我们能够将有关批发商和消费者的资料转换成一项以前永远无法实现的收益丰厚的服务，结果我们的 5 年的投资回报率达到了非常惊人的 1152%。”

*MasterCard™ International 全球发展集团信息产品和服务副总裁
Tatiana Mulry.*

挑战

由于身处一个以服务为主的行业，要取得成功，万事达必须要提供便捷、具有卓越响应力的服务。但是，由于提供网上和电话 ATM 定位服务的是两家独立的供应商，因此万事达不能够及时向客户提供内容一致的承认其信用卡和签帐卡的 ATM 位置信息。此外，为维护这两种系统，万事达每年就要花掉 400000 美元。为使 ATM 定位器更好地为持卡人及合作银行服务，降低成本，万事达打算将定位数据集成到一个能够在多个通道顺利运转的系统当中。

概要

声誉卓著、认知度高、市场遍及全世界的企业

世界上几乎没有哪家企业能在市场规模和企业声誉上与 MasterCard International (万事达国际公司) 相提并论。万事达国际公司推出的万事达信用卡、Maestro®信用卡和签帐卡可以在世界 210 个国家和地区的两千两百万个地方使用。该公司还拥有 Cirrus®ATM 网，这是世界上最大的 ATM 网，拥有 900,000 台 ATM，广泛分布于全世界 120 个国家和地区。银行和 ATM 所有人将他们的自动取款机与 Cirrus 网连接在一起。作为回报，他们从万事达国际公司的这个世界性的 ATM 网络中受益，将超出他们服务范围的客户吸引到自己的业务中来，通过收取交易费提高利润。

挑战：如何以轻松简便的方式将用户与全世界的 ATM 连接在一起

万事达在全球的卓著声誉意味着他能够保证每位用户都能从 ATM 机中取到所需的现金。为此，万事达在二十世纪九十年代中期就推出了免费电话—800—4CIRRUS，用户可以通过键盘键入他们的电话号码，确定附近地区的 Cirrus ATM。1997 年，万事达又在其网站 Mastercard.com 上配置了各个供应商提供的网上 ATM 定位器。但是，万事达向 ATM 所有人收取的费用不包括维护这两种系统的成本，结果导致每年净损失 40 万美元。

更为重要的是，系统经常出错而且频繁死机，导致用户和银行大量投诉，以至公司无法承受。由于这些语音和网上 ATM 定位器采用的 ATM 所在位置的数据库都各不相同，因此它们根据近期更新数据库发送的结果也各不相同。

网站供应商将地址转换成以经度和纬度表示的地理位置，这个支持图形化的地理编码过程只在一周进行两次。网上用户只能按街道搜索 ATM，因此不得不使用邮政编码。另外，由此产生出来的地图不能与客户位置或所提供方向吻合的 ATM。

除此之外，电话系统的界面经常发送距离用户位置很远的 ATM 的位置，或者根本就不产生任何结果。处理基于电话的 ATM 定位器的供应商还经常不理睬万事达的支持电话，甚至在系统中断期间也是如此。为改变这种状况，万事达试图寻找一种可以同时更新电话系统和网站的内部定位智能解决方案。公司想与世界一流的供应商合作，为其提供所需的服务和创新。

万事达国际公司全球发展集团信息产品和服务副总裁 Tatiana Mulry 说：“我们想找到一位和我们有着相同想法的合作伙伴，帮助我们提供具有竞争力的 ATM 定位服务。我们拥有世界上最大的数据仓库，这是一笔无法估量其价值的巨大财富，我们希望从中获得回报。”

通过一个可升级定位智能平台—MapInfo Envinsa，万事达就能够进行内部配置和管理。同时，MapInfo 的广泛接受度及其久经实践考验的向大型企业提供定位智能服务的能力使万事达对 MapInfo 能帮助他们的更大发挥数据库的作用充满信心。

“MapInfo 一向都特别努力。他们不断向我们建议采用他们的技术的新方法，征求我们关于如何完善它的意见……他们不仅仅只是供应商，而是一个真正的合作伙伴。”

万事达全球发展集团信息产品和服务副总裁 Tatiana Mulry

Mulry 说：“通过对我们基于位置的信息进行总的控制，我们将有关批发商和客户的资料转换成一项以前永远无法实现的收益丰厚的服务，结果我们的 5 年投资利润率达到了非常惊人的 1152%。”

Mulry 还补充说：“MapInfo 一向都特别努力。他们不断向我们建议采用他们的技术的新方法，征求我们关于如何完善它的意见，他们永远集思广益地同我们一道进一步完善我们的系统，他们不仅仅只是供应商，而是一个真正的合作伙伴。”

成果

世界级的服务

2003 年 10 月，万事达采用了 MapInfo EnvinSa 定位智能平台支持他的 ATM 定位网站，然后在 2004 年 2 月将其与基于电话的 ATM 定位器集成在一起。结果，曾经每年要耗费公司 400000 美元的服务预计在 2004 年会产生五百万美元的收入，而且随着万事达将 ATM 定位器扩展到北美以外的地区，预计收入还会增加。

采用定位智能解决方案的时候到了

万事达使用 EnvinSa 还可以利用无线电技术提供基于位置的服务。例如，目前万事达正与加拿大蜂窝式电话供应商 TELUS Mobility 结为合作伙伴，向该公司的数字蜂窝式移动电话用户提供 ATM 定位服务。TELUS 的用户如果想提款的话，应可以进入电话的无线网络工具，选择 ATM 搜索，然后键入自己所在的位置。过一会儿，他们就可以收到一条短信息，告诉他们离自己最近的 Cirrus ATM 在哪里。这项方案推行后，在不到 18 个月的时间里，即为万事达带来可观的收益，尽管当时并没有进行太多的宣传。结果，公司预测如果在日本这些经常使用移动电话接收短消息的国家推出这项服务，可能会带来非常大的收益。

最具综合性的定位智能平台

万事达国际公司求助于 MapInfo EnvinSa 来提高他的 ATM 定位服务，以提高客户服务水平和收入。

采用 MapInfo EnvinSa，万事达将地理信息纳入到多数据库中以便在各种应用软件中使用。

Mulry 说：“自从我们配置了 MapInfo EnvinSa 以来，数据准确度骤升了 50% 以上。这意味着我们的搜索工具可以向用户提供比以前更准确、更具体、更综合的信息。”

通过引入基于位置的应用软件 MapInfo EnvinSa，万事达节省了管理多种技术和供应商所需的成本，而且还减少了数百小时的维护时间。此外，MapInfo Professional Service 还能够在需要时及时提供专家帮助。MapInfo EnvinSa 高级产品经理 Scott Petronis 说：“我们引进的是能力和技术支持，它会在万事达需要加强服务的时候也随之提供相应的服务。”

利用 MapInfo 定位智能平台解决棘手难题

MapInfo 驱动的 ATM 定位器确保用户能够在旅途中能够随时通过电话或点击鼠标找到附近的 Cirrus ATM，银行也可以立刻向用户推荐新的 ATM。便利店和零售商店可以通过在万事达名录上注册将他们的 ATM 服务扩大到常客以外的范围。Mulry 说：“我们使为人们所忽视的资产发挥出了效力。”



解决方案

引进 MapInfo EnvinSa 定位智能平台后，万事达基于定位智能的使用水平得到了空前的提高，原来令万事达头疼的 ATM 定位服务现在成为一项创利数百万美元的业务。万事达通过电话、互联网甚至无线技术向用户提供及时详细的 ATM 信息，为参与 Cirrus® ATM 网络的银行带来利润。安装 MapInfo EnvinSa 后，万事达仅仅在六周内就收回了成本，并预计投资利润率在五年内将达到 1152%。以前一项无利可图的业务终于成为了万事达的竞争优势。

MapInfo 北亚区代表处
北京市朝阳区工体北路甲 2 号
盈科中心 IBM 大厦 14 层
Tel: +86 10 65391021
www.mapinfo.com.cn

 **MapInfo**
Be Location Intelligent™