



SAS® CUSTOMER EXPERIENCE ANALYTICS

De basis voor multi-channel business intelligence

Uw uitdagingen

- U wilt maximaal profiteren van uw aanwezigheid op het web.
- Uw online activiteiten moeten afgestemd worden op andere kanalen.
- Het is onduidelijk welke ervaringen bezoekers van uw site hebben.

De SAS-oplossing

- SAS Customer Experience Analytics registreert permanent alle activiteiten van site-bezoekers.
- U beschikt over gereedschap om bezoekerservaringen vanuit elke invalshoek te analyseren.
- De informatie over site-gebruik is te integreren met andere gegevens over klanten en prospects.

Het resultaat

- Met de informatie over web-bezoekers kunt u de site-faciliteiten optimaliseren en personaliseren.
- U verandert de site van een gescheiden kanaal in een integraal onderdeel van uw marketing-mix.
- Omdat de site beter werkt, trekt u meer bezoekers, maakt u meer online omzet en verhoogt u de klanttevredenheid.



**THE
POWER
TO KNOW®**

Het web is inmiddels een volwassen kanaal voor communicatie en verkoop. Maar het blijft vaak een apart onderdeel van de marketing-mix. Een onderdeel waar webmasters en content managers acteren. Ze zorgen dat de website in de lucht blijft en de juiste informatie bevat. Maar wat zijn de ervaringen van website-bezoekers? Vinden ze snel genoeg de gezochte informatie? En hoe soepel verlopen online transacties?

Het antwoord op dat soort vragen is bepalend voor uw succes op het web en is essentiële informatie voor de marketing- en communicatiemensen die verantwoordelijk zijn voor de prestaties van alle verkoopkanalen. Zonder kennis over de ervaringen van webgebruikers is het alsof u een winkel drijft vanuit het magazijn. U hoort de winkelbel, de voetstappen en soms de kassa, maar wat de klanten precies doen blijft onduidelijk.

Met SAS Customer Experience Analytics staat u in het midden van de website. U ziet precies welke acties worden ondernomen en hoe die verlopen. Door de analyse van die informatie kunt u de structuur en functionaliteit van uw website toespitsen op klantenwensen. En de informatie is te combineren met klantgegevens uit andere kanalen.

Kernvoordelen

- **Diepgaande analyse en heldere rapportage.** SAS Customer Experience Analytics levert niet alleen alle informatie over online activiteiten. U kunt die informatie ook vanuit elk perspectief analyseren, desgewenst tot op het niveau van individuele website-bezoekers en elke muisbewe-

ging. Naar welke pagina's wordt het meeste doorgeklikt? Welke klanten hebben zich in welke onderwerpen verdiept. En welke resultaten heeft dat opgeleverd? Kortom, u heeft u 360 graden zicht op het online klantgedrag. Die inzichten kunt u vastleggen in heldere rapportages.

- **Integratie van alle klantinformatie.** SAS Customer Experience Analytics is onderdeel van de SAS Customer Intelligence Suite. Daardoor kunt u de kennis van het online kanaal ook combineren met informatie uit andere kanalen. Bijvoorbeeld met gegevens uit het call center, verkooppunten en de resultaten van een direct mail. Daarbij consolideert u de informatie uit verschillende databronnen in een vooraf gedefinieerd datamodel. Het complete beeld van de klant dat hierdoor ontstaat legt de basis voor effectieve marketingcampagnes.
- **Voorspellende kracht voor uw campagnes.** Met SAS Customer Experience Analytics is in beeld te brengen op welke business drivers u marketingcampagnes het beste kunt baseren. Daarbij ziet u niet alleen de historische cijfers, maar kunt u bijvoorbeeld ook prognoses maken over het rendement om toekomstige campagnes te optimaliseren. En u hoeft geen statistische kennis te hebben om van deze mogelijkheden gebruik te maken.
- **Kostenefficiënt verzamelen van website-data.** SAS Customer Experience Analytics stelt u in staat informatie over website-bezoeken te verzamelen met één regel HTML-code per webpagina. Daarbij worden alle veranderingen in het ontwerp automatisch verwerkt. Dus hoeft u de pagina's waarover u informatie

wilt verzamelen niet steeds opnieuw te voorzien van een 'tag'. Zowel de implementatie als het onderhoud van de tagging vraagt dus een minimum aan tijden dus op de kosten.

Functioneel overzicht

Dynamisch verzamelen van online data

Op elke webpagina wordt op dezelfde manier automatisch informatie verzameld. Bijvoorbeeld over wat de websitebezoeker ziet en doet, maar ook over de interacties de tijd die iemand op de website of een pagina ervan doorbrengt. U kunt zelfs de complete online sessies van klanten opnieuw afspelen om bepaalde aspecten te belichten. Denk aan de snelheid en volgorde waarmee pagina's geladen worden. De muisbewegingen, toetscommando's en het scrollen. Om deze informatie te verzamelen wordt op elke pagina van uw website dezelfde HTML-regel geplaatst. Omdat er geen derde partijen betrokken zijn, heeft u geen probleem met cookie-blokkers en firewalls. Verder zijn de normen voor informatiebeveiliging strikt te handhaven en worden gevoelige gegevens als passwords versleuteld.

Open datamodel voor directe analyse

Alle online data worden samengebracht in een open datamodel voor nader onderzoek. De gegevens zijn logisch gestructureerd in een vooraf gedefinieerd model, waardoor geen voorkennis nodig is voor het maken van ad hoc rapportages. Automatische transformatie van de data levert informatie die op iedere manier is te analyseren. Door de mogelijkheid om gegevens in hun eigen context te bekijken hoeven webmasters niet meer elke keer nieuwe tags te installeren als het ontwerp van een webpagina verandert.

Self-service web-gebaseerde rapportage

De informatie wordt gepresenteerd in uw gangbare bedrijfsterminologie. Daardoor kunnen ook medewerkers

zonder technologische kennis standaardrapporten genereren. Het management kan de rapporten interactief doorzoeken voor het beantwoorden van zakelijke vragen en het nemen van beslissingen. De rapportage-faciliteiten zijn gelijktijdig te gebruiken door een groot aantal mensen via een web-interface. Daarbij behoudt de beheerder volledige controle over de onderliggende data en de autorisatie om rapportages al dan niet te mogen inzien. Gebruikers die hoge eisen stellen, kunnen eigen calculaties, filters en andere vormen van datamanipulatie definiëren.

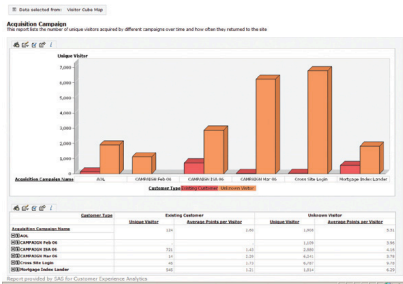
Integratie met marketing en sales software

SAS Customer Experience Analytics is naadloos te koppelen aan de SAS Customer Intelligence Suite. Daarmee beschikt u over een optimale omgeving voor het analyseren en uitvoeren van campagnes tot op klantniveau. SAS Customer Intelligence biedt alle tools die een marketeer nodig heeft voor het uitvoeren van een multichannel campagne. SAS Marketing Automation kan een groot deel van de administratie en planning van u overnemen. SAS Marketing Optimization detecteert het beste aanbod per individuele klant. En met SAS Real-Time Decision Manager kunt u het aanbod interactief afstemmen op de klantvraag.

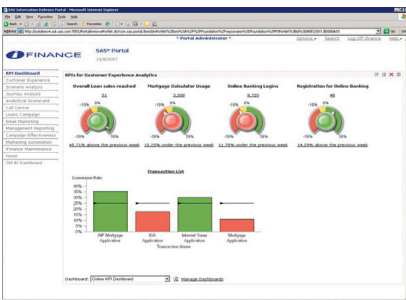
Voorspellende modellen en doelzoekende functies

Met de ingebouwde analyse-tools van SAS Customer Experience Analytics kunnen marketeers bepalen of specifieke bedrijfsdoelen zijn te behalen. De analyses worden gebaseerd op performance drivers en verwerkingsgegevens met betrekking tot lopende campagnes. U kunt een stap verder gaan door de onderliggende business drivers van bepaalde gegevens te identificeren en deze te presenteren in een gebruiksvriendelijk rapport. Met doelzoekende functies kunt u bepalen wat het opti-

male niveau is van deze drivers om de bedrijfsdoelstellingen te behalen. En omdat al deze analyse- en optimalisatie mogelijkheden gebruiksklaar worden geleverd, hebben gebruikers geen statistische kennis nodig.



SAS Customer Experience Analytics biedt grafische faciliteiten voor ad hoc rapportage die direct duidelijk maken welke bijdrage campagnes leveren aan het verwerven en vasthouden van klanten.



Met SAS Customer Experience Analytics kunnen gebruikers eenvoudig interactieve dashboards maken, gebruiken en bekijken. De dashboards tonen actuele informatie over bedrijfsdoelstellingen en belangrijke performance indicatoren.

Technische vereisten

Administratieve client omgeving

SAS for Customer Experience Analytics draait in een Windows desktop omgeving:

- Windows (x86-32): Windows 2000 Professional, Windows XP Professional
- Internet Explorer 5.5 and 6

Client omgeving voor rapportage

- Internet Explorer 5.5 en 6

Server omgeving

SAS Servers, waaronder Base SAS en SAS Metadata Server, zijn te installeren op één of meer hardware systemen in een multi-tier configuratie:

- AIX: Release 5.1, 5.2, 5.3 on POWER
- HP-UX PA-RISC: Release 11i Versie 1, 2 en 3
- HP-UX Itanium: Release 11i Version 1, 2 en 3
- Linux for Intel (x86-32): Red Hat Linux 8.0, RHAS 2.1, RHEL 3.0 and 4.0, SuSE SLES 8 en 9
- Linux for Itanium (64-bit): Red Hat RHEL 3.0
- Solaris on SPARC: Versie 8, 9, 10
- Solaris on x64: Versie 10
- Windows (x86-32): Windows NT 4 Server, Windows 2000 Server, Windows Server 2003
- Windows (on Itanium): Windows Server 2003 for Itanium-based systems
- z/OS: Version 1 en hoger

Data collectie server

Solaris 10 (x64 and SPARC)

Web-koppeling

Een referentie implementatie van Apache Tomcat is inbegrepen. U kunt optioneel kiezen voor de implementatie van WebLogic of WebSphere:

- BEA WebLogic (AIX, HP-UX Itanium, Solaris, Windows 2000 Server, Windows Server 2003)
- IBM WebSphere (AIX, Windows 2000 Server, Windows Server 2003)
- Tomcat (AIX, HP-UX Itanium, Solaris, Windows 2000 Server, Windows Server 2003)

Optionele software

- ESRI ArcGIS 9.0 Server met Service Pack 2 is vereist voor een GIS-enabled SAS Enterprise BI Server.
- Platform Suite voor SAS van Platform Computing is beschikbaar voor SAS BI Server en SAS Enterprise BI Server. SAS Enterprise Guide® en SAS AppDev Studio™ zijn optionele componenten van SAS Enterprise BI Server.



THE
POWER
TO KNOW.

SAS INSTITUTE BV
TEL: 035 699 69 00

POSTBUS 3053
FAX: 035 694 19 52

1270 EB HUIZEN
WWW.SAS.COM/NL

SAS and all other SAS Institute Inc. product or service names are registered trademarks or trademarks of SAS Institute Inc. in the USA and other countries. ® indicates USA registration. Other brand and product names are trademarks of their respective companies. Copyright © 2008, SAS Institute Inc. All rights reserved.