



CRM (управление взаимоотношениями с клиентами) CRM (Customer Relationship Management)



THE
POWER
TO KNOW.

SAS Россия/ СНГ

109004, Россия, Москва, ул. Станиславского, д. 21, стр. 1, Бизнес центр «Фабрика Станиславского»
Business center «Stanislavsky Factory»,
bld. 1, 21, Stanislavsky Str,
Moscow, 109004, Russia
Tel.: +7 495 937 4151
Fax: +7 495 937 4155
E-mail: info@rus.sas.com
Web-site: www.sas.com/russia



SAS Customer Intelligence – интегрированный комплекс, позволяющий реализовать весь спектр маркетинговых задач: от получения объективных знаний о клиентах до оптимизации и эффективного управления сотнями маркетинговых кампаний по привлечению, удержанию и повышению прибыльности клиентской базы. Данный комплекс включает в себя решения по автоматизации следующих задач:

- управление маркетинговыми кампаниями. Решение SAS Marketing Automation автоматизирует разработку, координацию, оптимизацию и анализ результатов исходящих (outbound) маркетинговых кампаний;
- перекрестные и дополнительные продажи. Продукт SAS Cross-Sell/Up-

Sell позволяет анализировать данные по клиентам с целью выявления их склонностей к покупке определенных продуктов и услуг, подготовки персональных предложений и организации точечных маркетинговых кампаний;

- сегментация клиентов. Полученные результаты сегментирования клиентов – поведенческий профиль, численность сегментов, распределение продуктов по сегментам и т.п. – позволяют разрабатывать четкие маркетинговые стратегии;
- удержание клиентов. Для многих компаний первоочередной проблемой становится прогнозирование оттока клиентов и поиск причин их ухода. Решение SAS Customer Retention позволяет ответить на эти вопросы;
- взаимодействие с клиентом в режиме реального времени. Система SAS Real-Time Decision Manager позволяет в режиме реального времени сформировать предложение клиенту во время его обращения в компанию по любому из интерактивных каналов (call-центр, банкомат, web-сайт и др.).



SAS Customer Intelligence is an integrated complex allowing to solve a whole range of marketing tasks: from obtaining of objective information **about clients up to optimization and efficient management of hundreds of marketing campaigns** for attraction and re-

tention of clients, and increase of the client base's profitability.

The complex includes solutions for automation of the following tasks:

- Management of marketing campaigns. SAS Marketing Automation solution automates development, coordination, optimization and analysis of the results of the outbound marketing campaigns;
- Cross and additional sales. SAS Cross-Sell/Up-Sell product allows to analyze the clients' data in order to reveal their inclination to acquisition of certain products and services, preparation of personal offers and organization of dot marketing campaigns;
- Segmentation of clients. The results obtained from clients' segmentation – behavioral structure, number of segments, distribution of products by segments, etc., allow to develop precise marketing strategies;
- Retention of clients. For many companies the main task is forecasting of the outflow of clients and analysis of the reasons behind it. SAS Customer Retention solution allows to answer these questions;
- Interaction with the clients in real-time mode. SAS Real-Time Decision Manager system allows to generate online a proposal for a client during his or hers contact with the company via any of the interactive channels (call-centers, ATMs, websites, etc.).



THE
POWER
TO KNOW

SAS Россия/ СНГ

109004, Россия, Москва, ул. Станиславского, д. 21, стр. 1, Бизнес центр «Фабрика Станиславского»
Business center «Stanislavsky Factory»,
bld. 1, 21, Stanislavsky Str,
Moscow, 109004, Russia
Tel.: +7 495 937 4151
Fax: +7 495 937 4155
E-mail: info@rus.sas.com
Web-site: www.sas.com/russia



Полноценная реализация клиентоориентированной стратегии и, в частности, программ лояльности, заключается прежде всего в понимании компанией или банком потребностей своих клиентов и организации точечных маркетинговых кампаний, нацеленных на небольшие клиентские сегменты. Программный комплекс клиентской аналитики SAS Customer Intelligence позволяет ответить на следующие вопросы:

- как предугадать склонность клиента к покупке определенных продуктов

и услуг и как сформировать предложение, от которого он не откажется?

- в какой момент лучше обратиться к клиенту и какой маркетинговый канал при этом задействовать?
- как вовремя среагировать на изменение поведения клиента и предпринять эффективные действия для предотвращения его ухода к конкурентам?
- как получить из накопленных данных по-настоящему полезные знания и целенаправленно конвертировать их в доходы?

«Несколько лет назад мы начали использовать решение SAS для интеллектуальной сегментации клиентской базы при подготовке и проведении маркетинговых кампаний по продвижению различных продуктов нашего банка. В результате отклик повысился с 4-5 до 20-30%, а эффективность маркетинговых кампаний выросла в 5-6 раз», – рассказал Sergio Vieira, CRM-директор банка Santander Totta (Португалия).



An efficient implementation of a client-oriented strategy and, in particular, loyalty programs, consists, first of all, in understanding by a company or

a bank of the clients' needs and in organizing of dot marketing campaigns aimed at small segments of clients.

SAS Customer Intelligence, client analysis software complex, allows to answer the following questions:

- How to foresee a client's inclination to certain products and services, and how to generate an offer he or she cannot refuse?
- At what moment would it be better to address a client, and what marketing channel would be preferable for this?
- How to react in due time to a change in client's behavior and what should be done to prevent losing of a client to competitors?
- How to select really necessary knowledge out of the accumulated data, and how to convert it into income?

«Several years ago we began to use a SAS solution for intellectual segmentation of a client base for preparation and carrying out of marketing companies for promotion of various products of our bank. As a result the response improved from 4-5 % up to 20-30 %, while the efficiency of the marketing campaigns grew 5 or 6 times», – said Sergio Vieira, CRM Director of Santander Totta Bank (Portugal).



**THE
POWER
TO KNOW.**

SAS Россия/ СНГ

109004, Россия, Москва, ул. Станиславского, д. 21, стр. 1, Бизнес центр «Фабрика Станиславского»
Business center «Stanislavsky Factory»,
bld. 1, 21, Stanislavsky Str,
Moscow, 109004, Russia
Tel.: +7 495 937 4151
Fax: +7 495 937 4155
E-mail: info@rus.sas.com
Web-site: www.sas.com/russia



Сети банкоматов многих российских банков вполне сопоставимы по масштабу с западными, сегодня они насчитывают сотни и тысячи единиц. В их составе есть и обычные банкоматы для снятия наличных и оплаты услуг по карте, и устройства с возможностью внесения наличных средств, а также машины с поддержкой функций конверсии валюты. Для того чтобы банкомат приносил владельцу максимальную выгоду, в нем, с одной стороны, должны использоваться ходовые купюры. С другой стороны, ес-

ли постоянно пополнять банкомат и держать в нем значительный запас наличности, то эффективность использования устройства снижается из-за «замораживания» денег и повышенных расходов на инкассацию. Динамика снятия/пополнения каждого номинала и типа купюр в конкретном банкомате имеет свои особенности, зависящие от места установки терминала, текущего времени (года, месяца, дня), а также общей экономической ситуации в стране. Учесть «вручную» все эти факторы для крупной сети банкоматов практически невозможно.

Спрогнозировать оптимальный режим инкассации/пополнения каждого банкомата с учетом влияния многих факторов и их взаимной корреляции помогает технология SAS Forecast Server и построенное на ее основе решение SAS Cash Management.



SAS Forecast Server автоматически генерирует десятки тысяч прогнозных моделей, позволяющих предсказывать оптимальный момент пополнения/инкассации с точностью до одного часа. Это сокращает расходы на обслуживание сети банко-

матов. Дополнительная экономия достигается за счет решения логистических задач в рамках SAS Cash Management (формирование оптимальной тактики инкассации и наилучшего маршрута объезда банкоматов).

Many Russian banks have ATM networks comparable in scale with western banks. They number hundreds and thousands devices. There are ATMs with capabilities of withdrawal and deposit, payment for services and currency exchange. Obviously there must always be cash by different denominations to maximize value of its usage. But on the other hand constant replenishment of ATM with cash leads to decreasing financial efficiency of the device because of «money-freeze» and expenditures for encashment. Usage of different cash denominations depends on the location of the terminal, season of the year and overall economical situation in the country. Manual calculation of all these factors is almost an impossible task.

SAS Forecast Server and the solution SAS Cash Management built on this technology help to forecast optimal encashment and replenishment schedule for each ATM considering many factors and correlations between them.



**THE
POWER
TO KNOW.**

SAS Россия/ СНГ

109004, Россия, Москва, ул. Станиславского, д. 21, стр. 1, Бизнес центр «Фабрика Станиславского»
Business center «Stanislavsky Factory»,
bld. 1, 21, Stanislavsky Str,
Moscow, 109004, Russia
Tel.: +7 495 937 4151
Fax: +7 495 937 4155
E-mail: info@rus.sas.com
Web-site: www.sas.com/russia



К основным видам финансовых рисков относятся кредитные, рыночные и операционные риски. SAS for Enterprise Risk Management – пакет интегрированных решений, предназначенных для расчета, анализа и управления этими видами рисков в банках, страховых компаниях и других финансовых институтах. В составе продукта – технологии для автоматизации процессов сбора и анализа данных, модели оценки рисков, а также гибкие средства создания отчетов.

Компоненты SAS OpRisk Management и SAS Credit Risk Management по управлению операционными и кредитными рисками признаны лучшими в своем классе – такую оценку дали мировые аналитические агентства Gartner и Chartis Research.

В состав пакета входят система SAS Anti-Money Laundering по противодействию легализации незаконных доходов и индивидуально настраиваемое приложение для выявления и анализа случаев мошенничества с банковскими карточками, обнаружения профиля подозрительных транзакций внутри банковских систем.

В настоящее время решения SAS по управлению рисками используются

в таких организациях, как банк ABN AMRO, Barclays банк, Societe Generale Group, Citigroup, Nationwide Mutual Insurance Company, Консорциум по операционным рискам среди страховых компаний (ORIC) и других.

SAS Fraud Management: Network Investigation & Analysis – система выявления и противодействия мошенничеству для банков и страховых компаний. Разработана компанией SAS совместно с фирмой Detica, одним из мировых лидеров в области оперативной розыскной аналитики.

Решение позволяет выявлять различные виды кредитного мошенничества, связанного с действиями как отдельных лиц, так и организованных преступных групп, использующих многоэтапные схемы мошенничества. В страховом бизнесе оно помогает выявлять умышленные нарушения в области автострахования и страхования имущества.

В отличие от ряда конкурирующих систем, оперирующих только оценкой отдельных клиентов и операций и поэтому неспособных распознавать сложные схемы мошенничества, SAS Fraud Management: Network Investigation & Analysis эффективно справляется с данной задачей. В решении SAS применяется передовая методология построения и анализа социальных сетей с использованием всех доступных данных о клиентах и операциях, а также специализированные модели анализа и выявления мошеннических схем – как известных, так и новых.



Basic types of financial risks are credit, market and operational risks. SAS for Enterprise Risk Management is an integrated solution suit for scoring, analyzing and management all these types of risks in banks, insurance companies and other financial institutions. The solutions include technologies for au-

tomation of data gathering and analyzing, scoring risks, and flexible reporting tools.

SAS OpRisk Management and SAS Credit Risk Management are recognized by Gartner and Chartis Research as the best solutions in their class.

The solution suit also includes SAS Anti-Money Laundering, the solution intended to counteract legalization of illegal revenues, and customizable solutions for revelation of cards fraud and detection the suspicious transactions profile in banking system.

SAS Risk Management solutions are used in such organizations as ABN AMRO bank, Barclays bank, Societe Generale Group, Citigroup, Nationwide Mutual Insurance Company, Operational Risk Insurance Consortium (ORIC) and others.

SAS Fraud Management: Network Investigation & Analysis is a fraud detection and prevention system for banks and insurance companies. It was developed in partnership with Detica Group plc, the worldwide leader in investigation and search operations (information intelligence specialists).

The solution enables to investigate different credit fraud types related with activities of individuals as well as criminal groups, who use multistage fraud schemes. It helps insurance companies to uncover deliberate crime events in the field of car and property assurance.

As opposite to some competitive systems estimating only individual clients and transactions and not able to recognize complex fraud schemes, SAS Fraud Management: Network Investigation & Analysis efficiently resolve the problem. This SAS solution combines advanced analytics with sophisticated data network building techniques, based on all accessible data sources about clients and transactions, as well as specialized analytic and fraud detection models, new one or previously unknown.

WINCOR NIXDORF Tel.: +7495 739 2300 • Fax: +7495 739 2300
E-mail: wn.russia@wincor-nixdorf.com • Web-site: www.wincor-nixdorf.com



**THE
POWER
TO KNOW®**

SAS Россия/ СНГ

109004, Россия, Москва, ул. Станиславского, д. 21, стр. 1, Бизнес центр «Фабрика Станиславского»

Business center «Stanislavsky Factory», bld. 1, 21, Stanislavsky Str, Moscow, 109004, Russia

Tel.: +7 495 937 4151

Fax: +7 495 937 4155

E-mail: info@rus.sas.com

Web-site: www.sas.com/russia



Статистический кредитный скоринг автоматизирует процесс принятия решений о выдаче розничных кредитов на основании накопленных данных о заемщиках.

Перед скоринговой системой стоят следующие задачи:

- разработка скоринговых моделей и поддержка их в актуальном состоянии;
- расчет скорингового балла по заемщикам;
- оценка уровня риска кредитного портфеля и его динамики;
- оценка эффективности используемых скоринговых моделей;
- разработка и реализация оптимальной стратегии кредитования.

Аналитическое ядро скоринговой системы – средство статистического моделирования на основе технологии Data Mining. Для того чтобы развернуть в банке промышленную скоринговую систему, надо обеспечить сбор

и очистку данных о заемщиках и совершаемых ими операциях, сформировать на их основе специализированные витрины для разработки моделей и подготовки требуемой отчетности. Важной составляющей системы является набор готовых бизнес-функций, обеспечивающих быстрое внедрение и позволяющих избежать проблем роста, возникающих в случае самостоятельного создания скоринговой системы на базе приобретенного статистического пакета.

Бизнес-приложение SAS Credit Scoring служит для комплексного решения задачи управления кредитными рисками. Оно включает в себя средства интеграции с внешними системами, подсистему обработки и хранения данных, модуль Enterprise Miner со специальным расширением для скоринговых задач, набор BI-инструментов SAS. Помимо этого, в SAS Credit Scoring входят готовые модели витрин данных, типовые скоринговые модели, специализированные отчеты для анализа кредитного портфеля и контроля эффективности скоринговых стратегий.



The statistical credit scoring automates the process of taking decisions on the provision of retail credits on the basis of the accumulated data about the borrowers.

The scoring system has the following tasks:

- Development of scoring models and their updating;

- Calculation of scoring points by borrowers;
- Estimation of a credit risk portfolio and its dynamics;
- Estimation of the efficiency of the applied scoring models;
- Development and implementation of an optimum crediting strategy.

Analytical nucleus of a scoring system is a means of statistical modeling based on Data Mining technology. In order to roll out an industrial scoring system in a bank, it is necessary to organize collection and clearing of data about the borrowers and their transactions, to create on their basis specialized show-windows for development of models and preparation of the required reporting. An important component of the system is a set of ready business functions, which ensure a quick introduction and allow to avoid the problems of growth arising in case of an independent creation of a scoring system on the basis of an acquired statistical package.

SAS Credit Scoring business application is intended for a complex solution of the task of credit risk management. It includes tools of integration with the external systems, a subsystem for data processing and storage, Enterprise Miner module with special extension for scoring tasks, and a set of SAS BI-instruments. Besides, SAS Credit Scoring includes ready models of data marts, typical scoring models, specialized reports for analyzing of a credit portfolio and control of the scoring strategies efficiency.