



SAS® CUSTOMER INTELLIGENCE

Универсальное корпоративное решение поможет справиться со сложными маркетинговыми задачами



**THE
POWER
TO KNOW®**



Интеллектуальные решения для маркетинга

“Средства аналитики SAS позволяют нам лучше понять поведение наших клиентов и значительно повысить их лояльность”.

Крис МакКан

Президент, 1-800-FLOWERS.COM

“Без SAS мы бы просто не смогли создать маркетинговую стратегию, основанную на знаниях о клиентах. Мы создали свои первые поведенческие модели в 2001 году, и с каждым годом наш маркетинг становится все эффективнее”.

Марсель Стеттлер

Руководитель блока CRM,
[Winterthur \(Швейцария\)](#)

Сегодня все коммерческие организации сталкиваются с проблемой возрастающей рыночной конкуренции. Для сохранения лояльности клиентов и удовлетворения их потребностей необходимо соответствовать их высоким ожиданиям. Именно поэтому максимальное использование клиентской аналитики имеет огромное значение для вашей организации.

Точно так же вам необходимо накапливать данные о клиентах, которые позволят рассчитывать их прибыльность и поможет принимать взвешенные решения о том, на ком сосредоточить свое внимание и какие действия стоит предпринять, чтобы сохранить и увеличить объемы бизнеса.

Однако прежде чем вы сможете успешно удовлетворять потребности своих клиентов, ваш отдел маркетинга должен реализовать клиентоориентированные бизнес-процессы, которые позволят создавать и исполнять оптимизированные маркетинговые кампании, получать измеримые результаты и способствовать достижению целей вашей организации.

Наше решение

SAS® Customer Intelligence – это универсальный комплект для корпоративного маркетинга, который поможет вам:

- Повысить качество обслуживания клиентов, используя знания о них и поддерживая с ними постоянный диалог.
- Добиться увеличения объемов бизнеса с помощью управления жизненным циклом клиентов, удерживая прибыльных клиентов и привлекая новых.
- Улучшить работу отдела маркетинга, связав и согласовав его деятельность с общими целями компании, и одновременно оптимизировать расходы на маркетинг.

SAS Customer Intelligence

Независимо от отраслевой принадлежности компании и ее размера отдел маркетинга должен повышать качество работы с клиентами, обеспечивать рост продаж и улучшать маркетинговые показатели. Решения SAS Customer Intelligence помогут вам лучше понимать клиентов, эффективно организовывать взаимодействие с ними и постоянно повышать отдачу от маркетинговых инициатив



Более глубокое понимание клиентов



Чтобы понять, что собираются делать ваши клиенты в будущем, прежде всего необходимо понять, что они делали в прошлом. SAS позволяет управлять данными о клиентах и понимать модели поведения ваших лучших и худших клиентов. Поняв поведенческие характеристики ваших клиентов, а также связанные с ними прибыльность и риски, вы сможете принимать более осмысленные маркетинговые решения.

Управление взаимодействием с клиентами



Клиенты хотят чувствовать, что компания их понимает, и ждут соответствующего отношения. Для хорошей организации маркетинговой кампании необходима координация и синхронизация коммуникаций с клиентами по различным каналам. SAS дает возможность создать всеохватывающую, многоканальную стратегию маркетинговых коммуникаций, которая позволит оптимизировать использование всех ресурсов для эффективного достижения ваших целей и повышения рентабельности.

Постоянное повышение маркетинговых показателей

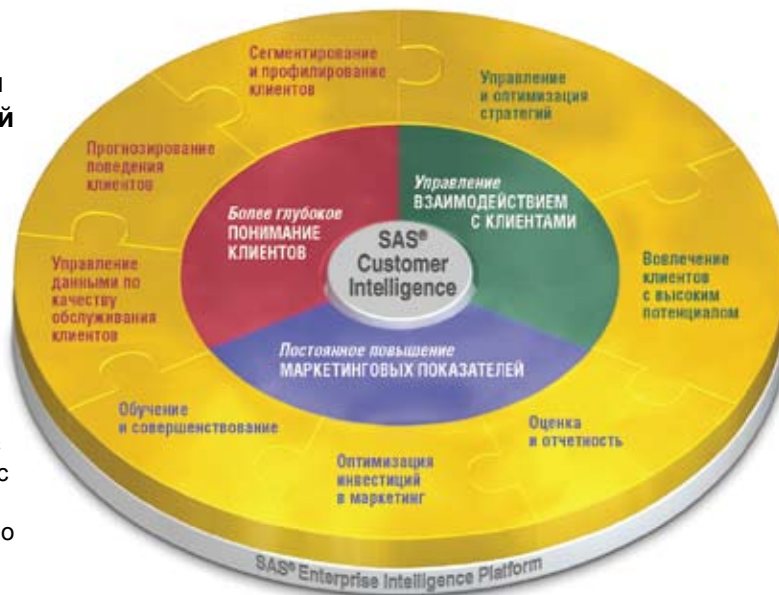


Чтобы ваш отдел маркетинга работал, как хорошо отлаженная машина, крайне важно использовать замкнутый маркетинговый процесс, в котором постоянно происходят изменения. SAS предлагает скоринговые карты, отчетность и аналитические возможности, необходимые для контроля и обеспечения полной прозрачности вашего маркетингового процесса и его результатов, благодаря чему вы оперативно вносите своевременные изменения при возникновении новых обстоятельств.

SAS® Customer Intelligence

Маркетинговый процесс, основанный на точных данных и сосредоточенный на клиентах

SAS делает возможным маркетинговый процесс, основанный на точных данных и сосредоточенный на клиентах, который реализуется при помощи интегрированной маркетинговой платформы. Этот процесс предоставляет необходимые возможности и остается эффективным на всех стадиях развития вашего департамента маркетинга. Вы можете быть уверены в том, что построенный с помощью решения SAS маркетинговый процесс позволит вам лучше понимать клиентов, управлять взаимодействием с ними и постоянно повышать маркетинговые показатели.



Более глубокое понимание клиентов

Принимайте решения на основе качественной информации о клиентах. Получите доступ к любым типам баз данных для создания единого представления о клиентах. Обеспечьте прозрачный информационный обмен между операционными и маркетинговыми системами, постоянно поддерживая данные в актуальном состоянии, исключая дублирование и оперативно выявляя ошибки персонала.

Прогнозируйте поведение клиентов, используя различные виды анализа - анализ жизненного цикла клиентов, анализ потребительской корзины, анализ прибыльности клиентов, моделирование отклика, анализ вероятности ухода клиентов, оценка кредитоспособности и т.д.

Профилируйте и сегментируйте клиентов, основываясь на их историческом поведении, текущей прибыльности и общей ценности для фирмы.

Управление взаимодействием с клиентами

Разрабатывайте и оптимизируйте стратегии для сегментов, используя знания о клиентах, для определения времени, ресурсов и усилий, которые потребуются для продаж или маркетингового взаимодействия с каждым сегментом клиентов, и «ведите» клиентов в течение всего их жизненного цикла. Оптимизируйте рентабельность при каждой коммуникации с клиентами.

Эффективно взаимодействуйте с клиентами, применяя оптимальные, многошаговые коммуникации по подходящим каналам в нужное время.

Постоянное повышение маркетинговых показателей

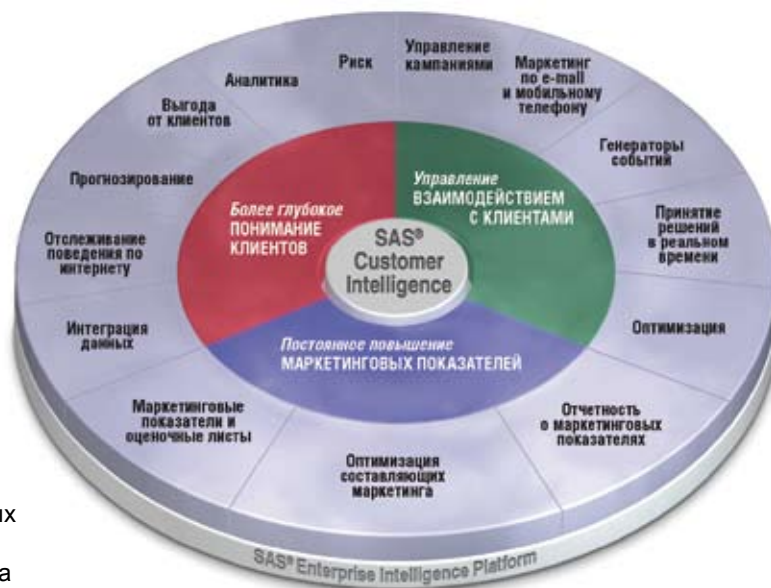
Считайте KPI и составляйте отчетность по всем аспектам операций, согласовывая предпринимаемые действия с принятыми стратегиями и утвержденными целями для достижения лучших результатов и контроля подразделений маркетинга и продаж.

Оптимизируйте инвестиции в области прямого и массового маркетинга путем постоянного мониторинга, прогнозирования и оптимизации всего вашего маркетинга, ценообразования, рекламы и других видов деятельности.

Постоянно получайте новые знания и совершенствуйтесь благодаря интегрированной маркетинговой платформе и реализации в единой системе всего маркетингового процесса.

Специальные возможности для повышения эффективности маркетинга

Маркетинг, ориентированный на клиента: Независимо от того, нужно ли вам получить более глубокое понимание клиентов путем расчета показателей их ценности для банка, построить более результативные отношения с клиентами с использованием специализированного решения для управления кампаниями SAS Campaign Management или оперативно подготовить маркетинговую отчетность, SAS Customer Intelligence предоставляет широчайший спектр функциональных возможностей для организации клиенто-ориентированного маркетинга, основанного на достоверных данных.



Более глубокое понимание клиентов

Интеграция данных, которая позволяет извлечь данные из любого источника и применить различные методы повышения качества данных для обеспечения точности и актуальности информации о клиентах.

Анализ действий пользователя в Интернет поможет вам лучше использовать каналы электронного бизнеса и повысить эффективность ваших маркетинговых кампаний.

Прогнозирование позволяет идентифицировать ранее не замеченные тенденции в поведении клиентов и помогает принимать соответствующие маркетинговые решения.

Прибыльность клиентов вычисляется в разрезе конкретных клиентов или отдельных транзакций и обеспечивает максимальную точность анализа.

Средства аналитики позволяют получить текущие и прогностические данные с помощью различных поведенческих моделей, поставляемых в комплексе с решениями SAS.

Глубокий анализ риск-факторов и оценка вероятности дефолта помогут более точно разрабатывать и отслеживать стратегию управления кредитными рисками.

Управление взаимодействием с клиентами

Управление маркетинговыми кампаниями позволяет эффективно планировать и координировать сложные многоканальные и многоэтапные кампании. Интеллектуальная обработка профайлов клиентов позволяет направлять персонализированные с учетом потребностей предложения нужным клиентам по удобным каналам.

Маркетинг по e-mail и мобильному телефону с разнообразными возможностями отправки мультимедийных сообщений, включая e-mail, SMS, MMS и WAP в рамках одно- или многоканальных маркетинговых кампаний.

Генераторы событий оповестят вас о самом подходящем времени для коммуникаций с клиентами.

Блок поддержки принятия решений в реальном времени способствует повышению объемов продаж, росту клиентской базы и удержанию клиентов, оптимизируя отношения с клиентами путем предоставления рекомендаций в режиме реального времени.

Оптимизация позволяет максимизировать общий эффект от работы маркетинга и ROI кампаний, принимая в расчет такие факторы, как стратегия контактов, ограничения бюджета и каналов и т.д.

Постоянное повышение маркетинговых показателей

Маркетинговая отчетность включает специфические наборы показателей, основанные на требованиях конкретных групп пользователей, и позволяет детализировать и агрегировать данные для более глубокого понимания результатов и выявления потенциальных проблем.

Оптимизация маркетинга помогает контролировать эффективность ваших вложений в маркетинг, измерять рентабельность маркетинговой деятельности и повышать ее эффективность.

Маркетинговые показатели и скоринговые карты, в которых используются преднастроенные ключевые показатели эффективности маркетинговой деятельности, основанные на богатом опыте, накопленном SAS за 30 лет в таких областях, как бизнес и финансы, CRM-аналитика и маркетинг.

Преимущества SAS®

SAS Customer Intelligence является наиболее полным корпоративным маркетинговым решением для автоматизации вашего маркетинга на основе точных данных о клиентах. В отличие от других компаний, которые поставляют отдельные компоненты для удовлетворения некоторых из ваших потребностей, SAS предоставляет единственное на рынке решение с полным набором функций. Для вашей организации использование SAS Customer Intelligence означает следующее:

Более взвешенные и эффективные решения

Используя решения SAS CRM-Analytics, вы получаете знания и представления, необходимые для принятия более взвешенных решений на основе полного понимания поведения и потребностей ваших клиентов. Идет ли речь о создании прогностических моделей для повышения отклика на маркетинговые акции, оптимизации для максимального увеличения рентабельности каналов взаимодействия с клиентами, прогнозировании объемов продаж или удержании существующих клиентов, SAS является признанным мировым лидером в разработке аналитических инструментов, которые помогут вам принимать наиболее эффективные решения.

Решение актуальных маркетинговых задач

Только SAS предоставляет полный набор средств для решения широкого спектра наиболее актуальных маркетинговых задач. При разработке стратегии и мероприятий, нацеленных на удовлетворение потребностей ваших клиентов, вы можете рассчитывать на SAS, предоставляющий вам необходимые для успеха решения и технологии.

Расширение возможностей вашего подразделения маркетинга

Решение SAS Customer Intelligence построено таким образом, чтобы поддерживать стабильный рост на всех этапах развития подразделения маркетинга в вашей организации. Нужно ли вам получить точные данные о ваших клиентах или сконцентрироваться на улучшении и оптимизации отношений с клиентами, у SAS всегда найдется решение, которое поможет решить стоящие перед вашей организацией задачи.

SAS поможет вам добиться успеха

- Компания SAS существует с 1976 года и имеет более 43 000 клиентов по всему миру.
- Компания SAS вошла в группу лидеров согласно отчету «Magic Quadrant» компании Gartner в области анализа данных о клиентах (2 кв. 2007)¹, управления многоканальными кампаниями (1 кв. 2007)² и в области платформ для бизнес-аналитики (1 кв. 2007)³. Dataflux, дочерняя компания в SAS, стала лидером согласно отчету «Magic Quadrant» компании Gartner в области средств управления качеством данных по клиентам (1 кв. 2007)⁴.
- Четыре года подряд журнал CRM признает компанию SAS ведущим поставщиком решений для CRM-Аналитики.
- Решение SAS Marketing Automation второй год подряд получает награду «Продукт года» журнала Customer Inter@ction Solutions.
- 96 из Top-100 компаний из списка 2006 FORTUNE Global 500® уже долгое время являются клиентами SAS. Более подробная информация доступна по адресу

www.sas.com/success

1 Gartner, Inc., отчет «Magic Quadrant. Сбор данных о клиентах, 2 кв. 2007 г.», автор: Гарет Хершел, 4 мая 2007 г.

2 Gartner, Inc., отчет «Magic Quadrant. Многоканальное управление кампаниями, 1 кв. 2007 г.», автор: Адам Сарнер, 6 апреля 2007 г.

3 Gartner, Inc., отчет «Magic Quadrant. Платформы для бизнес-аналитики, 1 кв. 2007 г.», авторы: Курт Шлегель, Билл Хостманн, Андреас Биттерер, 26 января 2007 г.

4 Gartner, Inc., отчет «Magic Quadrant. Улучшение качества данных, 2007 г.», авторы: Тед Фридман и Андреас Биттерер, 29 июня 2007 г.

Отчеты Magic Quadrant зарегистрированы компанией Gartner, Inc. В 2007 году и используются с ее разрешения. Отчеты Magic Quadrant являются графическим отображением состояния рынка в определенный период времени. Они сравнивают компании по набору критериев, разработанных компанией Gartner для данного рынка. Компания Gartner не занимается рекламой каких-либо компаний, продуктов или услуг, указанных в отчетах Magic Quadrant, и не советует предприятиям выбирать поставщиков только из сегмента «Лидеры». Исследования компании Gartner предоставляют собой лишь один из множества источников информации для анализа и не являются прямым руководством к действию. Настоящим компания Gartner отказывается от любых гарантий, прямых или косвенных, касающихся пригодности данного исследования для какой-либо конкретной цели.



**THE
POWER
TO KNOW.**

Московское представительство SAS Institute GmbH:

109004 г. Москва, ул. Станиславского, дом 21, строение 1, • Тел: +7 495 937 4151 • Факс: +7 495 937 4155 • www.sas.com/russia

Представництво «САС ІНСТІТЮТ ЧР, С.Р.О.» Україна,

01601, Київ, вул. Шовковична 42-44 • Тел: +38 (044) 459 0355 • Факс: +38 (044) 490 1200

SAS Institute Inc. Мировая штаб-квартира

SAS Campus Drive, Cary, NC 27513 USA. • Тел: +1 919 677 8000 • Факс: +1 919 677 4444 • <http://www.sas.com>

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 © 2006, SAS Institute Inc. All rights reserved.