



SAS® Real-Time Decision Manager

Автоматизация процесса принятия решения в режиме реального времени

Каковы функции SAS Real-Time Decision Manager?

SAS Real Time Decision Manager автоматизирует процесс принятия решений относительно действий по работе с клиентом в системах, непосредственно контактирующих с клиентом.

В решении сочетаются углублённая аналитика SAS с правилами бизнес-логики и разработанными стратегиями взаимодействия.

SAS RTDM доставляет решения в интерактивный коммуникационный канал, такой как, интернет-сайт, call-центр, точки продаж или банкоматы. Например, на основе заранее разработанной логики принятия решения, клиенту может поступать предварительный ответ по выдаче кредита сразу же после заполнения формы на сайте.

Выгодность использования SAS Real-Time Decision Manager

Интерактивное взаимодействие с клиентом - крайне важный компонент деятельности многих организаций. SAS Real-Time Decision Manager позволяет повысить эффективность этих взаимодействий благодаря использованию новейших технологий и методов углублённой аналитики. Кроме того, простой в использовании графический интерфейс позволяет быстро разрабатывать модели процессов принятия решений без участия ИТ-ресурсов. Централизованная платформа управления обеспечивает простой запуск системы и снижает тем самым риски при внедрении.



**THE
POWER
TO KNOW®**

С ужесточением конкуренции на рынке компании меняют стратегию, с основанной на продуктовой дифференциации, на стратегию, фокусирующуюся на улучшении взаимоотношений с клиентом. Если компания добивается эффективного выполнения такой стратегии, она получает очень весомое конкурентное преимущество.

Повысить эффективность взаимодействия с клиентами можно применением современной технологии интерактивного маркетинга, такие как принятие решений в реальном времени. Подобным образом организации могут значительно повысить показатели продаж и удержания клиентов, доходности и прибыльности, а также улучшить взаимоотношения с клиентами.

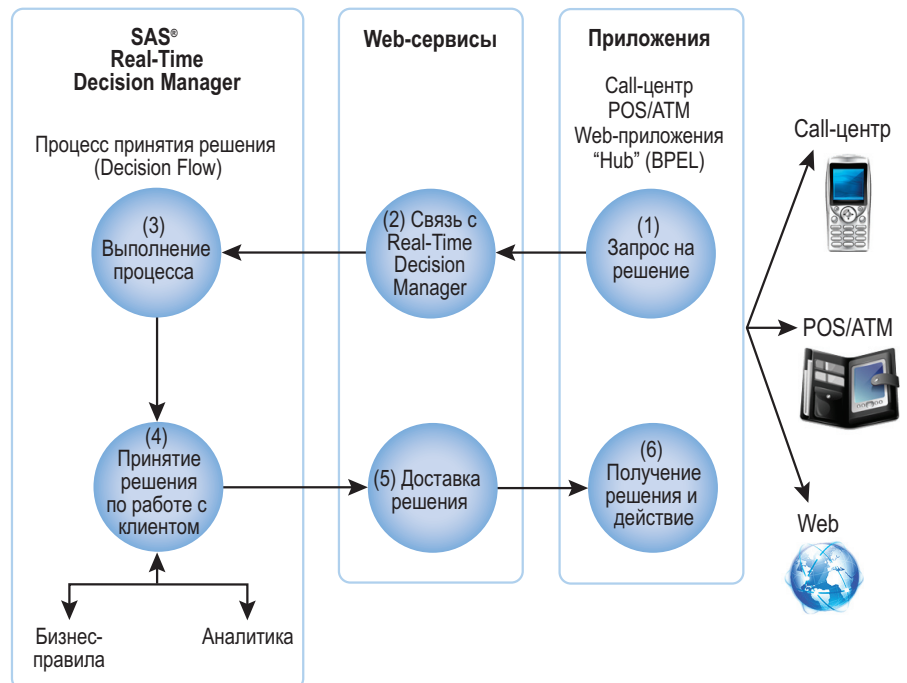
Раньше процесс принятия решений в реальном времени был трудным и ресурсоёмким. Стандартный подход требовал жесткого программирования правил бизнес-логики. Пользователи должны были описывать свои потребности службе ИТ, после чего программисты тратили недели и месяцы, выполняя запрос пользо-

вателя. Столь медленный процесс часто приводил к тому, что из-за задержек маркетинговые возможности упускались. Ещё больше проблем возникало, когда вносимые изменения, требовали координации различных каналов по времени и задачам. Да к тому же, как только всё начинало работать как следует, уже требовались новые изменения вследствие быстро меняющегося рынка и потребностей клиентов. В результате весь процесс нужно было начинать сначала.

Продукт SAS Real-Time Decision Manager автоматизирует процесс принятия решений для систем, взаимодействующих с клиентами. Таким образом, организации могут последовательно осуществлять свои стратегии по всем каналам взаимодействия.

Обзор продукта

Работа с клиентом осуществляется по следующей схеме (см. рисунок). Клиент по собственной инициативе выходит на контакт с компанией через одну из точек взаимодействия. Это может быть звонок в call-центр,



SAS® Real-Time Decision Manager. Процесс принятия решения во время контакта с клиентом.

операция через банкомат, авторизация на интернет-портале и т.п.

Взаимодействующее с клиентом приложение посредством web-служб посылает запрос к SAS Real-Time Decision Manager. RTDM вырабатывает определенные решения или рекомендации по работе с клиентом, которые доставляются назад к точке взаимодействия.

Решения, принимаемые SAS RTDM, основываются на специально разработанных аналитических моделях, учитывающих бизнес-правила. Решения принимаются на основе накопленной исторической информации о клиенте - его транзакциях, предыдущих звонках в службу поддержки, удачном и неудачном опыте общения с компанией.

Подобные решения в режиме реального времени могут использоваться, например, для выдачи предварительного решения по поводу кредита: клиент заполняет форму на сайте и сразу же, как он ее отправляет, ему выдается предварительный ответ.

Другим примером использования может быть следующий. Клиент телекоммуникационной компании звонит в call-центр с жалобой на то, что в течение последних суток у него три раза обрывалась связь. Благодаря SAS Real-Time Decision Manager оператор уже осведомлен об этом, причем SAS RTDM дает рекомендацию, какой дополнительный продукт или скидку можно предложить клиенту, чтобы сгладить назревающий конфликт. Подобное взаимодействие с клиентом должно повысить лояльность к компании.

Пример из интернет-торговли: покупатель, зайдя на сайт интернет-магазина, получает доступ к огромному выбору товаров. С помощью SAS Real-Time Decision Manager на основе анализа поведения клиента можно предложить ему именно то, что он наиболее вероятно пожелает купить. Причем анализ в реальном времени будет учитывать не только прошлые посещения сайта, но и даже страницы, на которые он заглядывал сейчас и продукты, которые лежат у него в корзине.

Разработка процесса принятия решения

Решение SAS сокращает время на разработку и внедрение схемы принятия решения, предоставляя

интуитивно понятный графический интерфейс пользователя. В результате пользователи могут визуально проектировать процесс принятия решений вместо того, чтобы программировать.

Процессы формируются из набора многократно используемых стандартных задач. Пользователю необходимо только перетащить их в область проектирования в окне программы используя технологию drag-and-drop.

Решение SAS использует методы углубленной аналитики, которые используют для принятия решений как накопленные, так и оперативные данные. Продукт SAS Real-Time Decision Manager использует единую аналитическую платформу SAS, предоставляя широкий выбор аналитических возможностей, которые могут быть использованы в процессе принятия решений — включая моделирование ценности жизненного цикла клиента, склонностей и кредитного риска.

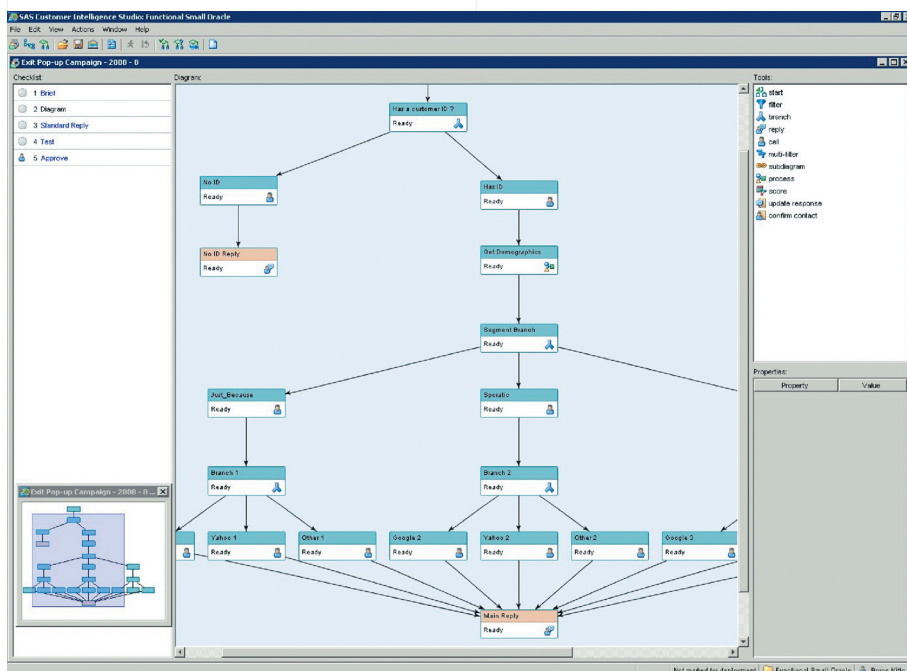
Доступ к данным

Продукт SAS предоставляет средства, необходимые для доступа к информации, которая требуется, чтобы сделать правильное предложение или действие. Это могут быть накопленные данные (например, предыдущие взаимодействия,

учетная информация, предпочтения и т.д.), рабочая информация, полученная в процессе взаимодействия в реальном времени (например, разговор в Call-центре или Исследование в интернет),

Приобретаемые выгоды

- *В процессе принятия решения задействуется уже существующая ИТ-инфраструктура.* Программный продукт SAS Real-Time Decision Manager строится на основе сервис-ориентированной архитектуры, которая поддерживает быструю интеграцию с точками взаимодействия с клиентами, корпоративными системами и веб-службами. Современные аналитические средства SAS могут быть включены в процесс принятия решений в реальном времени, не требуя какой-либо дополнительной разработки. Имеющиеся клиентские данные могут быть использованы вместе с оперативными данными в рамках процесса принятия решений. SAS Real-Time Decision Manager усиливает другие программные решения и технологии SAS для планирования, реализации и контроля процесса принятия решений в режиме реального времени. Кроме того, могут быть добавлены дополнительные возможности посредством программирования SAS.



SAS® Real-Time Decision Manager позволяет пользователям создавать простые или сложные процессы принятия решений, используя интуитивно-понятный графический интерфейс.

- *Сокращение ИТ-ресурсов, необходимых для осуществления стратегий взаимодействия с клиентами.* Используя продукт SAS Real-Time Decision Manager, можно разрабатывать новые решения без программирования и применения специализированных ИТ-ресурсов. Автоматизированные решения могут многократно использоваться, что оптимизирует время, необходимое для адаптации к изменениям рынка и предпочтений клиентов. Управление стратегиями принятия решений может легко осуществляться посредством единого хранилища решений, сопряженного с различными точками взаимодействия с клиентами. Продукт SAS Real-Time Decision Manager является компонентом решения в области клиентской аналитики SAS Customer Intelligence, что сокращает затраты и усилия на поддержку и координацию различных систем.
- *Принятие верных решений относительно формы обращения с клиентом.* Эти решения улучшают взаимоотношения между клиентом и компанией и повышают эффективность процессов.
- Хотя программный продукт SAS Real-Time Decision Manager может работать всего на одном сервере, он поддерживает кластеризацию серверов для обеспечения взаимодействия в режиме реального времени даже в среде, отличающейся большими объемами данных, такой как call-центры. Многоуровневая архитектура позволяет менять настройки сервера для адаптации к изменению деловых потребностей. Система безопасности гарантирует, что только уполномоченные лица могут влиять на процесс принятия решений.
-

Основные особенности

Открытая архитектура

- Основанная на стандартах, сервис-ориентированная архитектура способствует развертке углубленной аналитики SAS в вычислительной среде с большими объемами данных и работой в режиме реального времени
- Централизованные репозиторий бизнес-логики и аналитики, который легко внедрять в ИТ-инфраструктуру.
- Гибкая, расширяемая структура решения, позволяющая добавлять новые возможности путем разработки программ SAS.

Производительность

- Возможности восстановления после отказа. Обработка ошибок, позволяющая принимать решения при возникновении затруднений в обработке.
- Средства кластеризации серверов, обеспечивающие принятие решений независимо от объема операций.
- Многоуровневая архитектура позволяет использовать различные серверы SAS Real-Time Decision Manager.

Углубленная аналитика в режиме реального времени

- В процессе принятия решений могут быть использованы аналитические возможности, такие как моделирование ценности жизненного цикла клиента, склонностей и кредитного риска.
- Аналитика может сочетаться с бизнес-правилами для принятия оптимальных решений относительно клиентов.
- Для реализации аналитических моделей используется единая аналитическая платформа SAS.
- В рамках анализа в реальном времени могут быть использованы как оперативные, так и исторические данные.

Гибкий процесс принятия решений

- Процессы принятия решений могут быть быстро построены с использованием интерактивного графического пользовательского интерфейса и применением многократно используемых стандартных задач.
- Общий графический пользовательский интерфейс с программным продуктом для автоматизации маркетинга SAS Marketing Automation с целью сократить расходы и усилия, связанные с организацией входящего (inbound) и исходящего (outbound) маркетинга.
- Сопряжение с продуктом SAS Model Manager позволяет быстро проверять и применять алгоритмы SAS, которые могут быть использованы в решениях, принимаемых в реальном времени.
- Возможность многократного использования посредством «подпотоков», которые могут быть использованы также и другими потоками решений. В результате могут быть сформированы комплексные потоки решений путем сочетания простых потоков.
- На уровне бизнес-процессов поддерживается индивидуальная, групповая и ролевая система безопасности, обеспечивающая надлежащее разделение ролей.

Доступ к данным

- Возможен доступ ко всем типам данных, включая накопленную информацию о клиентах, рабочую информацию по взаимодействию в реальном времени и информацию о рыночных факторах.
- Для дополнительного взаимодействия с клиентами, оценки эффективности существующей стратегии и планирования будущей стратегии собирается информация о предыдущих контактах и ответной реакции.
- Информация о предыдущих контактах и ответной реакции также используется продуктом SAS Marketing Automation, таким образом, результаты входящего и исходящего взаимодействия с клиентами доступны обоим программным решениям.
- Поддержка инфраструктуры моделей данных и отчетности SAS Customer Intelligence, что позволяет составлять подробные отчеты, используя инструменты бизнес-аналитики.
- Существует веб-интерфейс для доступа к клиентской информации из дополнительных источников.

Технические требования

Продукт SAS Real-Time Decision Manager – многоуровневое, построенное на основе J2EE, решение, опирающееся на гибкую аналитическую платформу SAS Enterprise Intelligence Platform. Ни один другой имеющийся на рынке программный продукт не соответствует уровню эффективности, надежности и интеграции, которые присущи продукту SAS.

Клиентские приложения

Поддерживаемые платформы

- *Windows XP Professional*

Приложения промежуточного уровня

Поддерживаемые платформы

- *Solaris 10*

Необходимые программные продукты (включены в пакет)

- *SAS Real-Time Decision Manager Operational Mid-Tier 5.1*
- *SAS Real-Time Decision Manager Design Mid-Tier 5.1*

Необходимое дополнительное программное обеспечение

- *IBM WebSphere 6.0.2.19*
- *IBM WebSphere MQ 6.0*
- *Xythos WebFile Server*

Уровень сервера приложений SAS®

Поддерживаемые платформы

- *Для SAS Real-Time Decision Manager Server: Solaris 10*
- *Для SAS Real-Time Decision Manager Metadata Server: AIX, HP PA-RISC, HP IPF, Solaris SPARC и Windows 32-bit*

Необходимые программные продукты (включены в пакет)

- *SAS Real-Time Decision Manager Server 5.1*
- *SAS Real-Time Decision Manager Metadata Server 5.1*

Совместимость с базами данных

Продукт SAS Real-Time Decision Manager 5.1 может подключаться

к базе данных Oracle 9i, используя SAS/ACCESS (включены в пакет).

Дополнительное программное обеспечение

- *Клиент и промежуточный уровень SAS требуют использовать JRE 1.4.2_09.*
- *Internet Explorer 6*

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.



THE
POWER
TO KNOW.