



SAS® MARKETING AUTOMATION

マーケティングのPDCAサイクルを実現する 統合マーケティング・プラットフォーム

主な機能

SAS Marketing Automation は、1つのチャンネルを利用したものから複数のチャンネルを跨る複雑なキャンペーンまで幅広く対応し、スピーディなキャンペーン立案／修正／管理を可能にします。対象セグメントの定義や選別ルール of 順位付け、コンタクト・チャンネルの選択、キャンペーンのスケジュール設定と実施、効果予測や評価といった高度な分析までサポートします。

ビジネスメリット

マーケティング活動の効果を高める多彩な機能を提供し、マーケティング ROI (投資対効果) を改善することで業績向上に貢献します。ビジュアルで直感的なインターフェイスを採用すると同時に、既存のインフラやシステムを利用できる柔軟性も備え、キャンペーンの自動化を実現します。

対象ユーザー

マーケティング戦略を立案する担当者をはじめ、マーケティング活動の成果報告を必要とする経営層、ターゲットの選別やキャンペーンを実施する担当者、顧客行動の予測やモデル化を担う分析担当者など、マーケティング業務に関与するユーザーをサポートする多彩な機能を提供します。



THE
POWER
TO KNOW.

消費者やチャンネルの多様化が進み、競争の激化が進展するにつれて、マーケティング部門は顧客とのコミュニケーションにおいてより革新的であることが必要になっています。また、マーケティング ROI を最大化するためには、分析的アプローチを採用し、顧客の行動やキャンペーン効果に関する知見をマーケティング活動に取り入れていく必要があります。

顧客はどのコミュニケーション・チャンネルを利用した場合でも一貫した扱いを受けられることを企業側に期待しています。企業はすべてのコミュニケーション・チャンネルを通じて、いつ、どんな方法で顧客にコンタクトしたか、そしていつ、どんな対応をしたかを正確かつ統合的に管理することによって、顧客が望んでいる一貫性を確保できるのです。

業界アナリストたちは、CRM への取り組みがますます最大の要因はデータ統合の失敗にあると繰り返し指摘しています。また、たとえ「質のよい」顧客データを保持していたとしても、それをマーケティング・キャンペーンの企画／実施／トラッキングに有効活用できている企業は稀です。

企業は何百万もの顧客に商品を販売しなければならないわけですが、これが問題を難しくしている根本原因の1つです。このデータボリュームこそが効果的なマーケティング活動の実践を極めて困難にし、企業によってはキャンペーン実施のために数百人ものリソースを必要とするといった事態を招いているのです。

SAS Marketing Automation は、キャンペーン管理や分析をはじめ、データ統合、BI (ビジネス・インテリジェンス) といった強力な機能を備え、マーケティングのあらゆる業務をサポートする統合型のマーケティング・ソリューションを提供

します。ターゲティング機能やトラッキング機能によってキャンペーンの実施を支援し、キャンペーン効果を最大限に引き出します。

主な利点

● キャンペーン of 立案を容易に

シンプルなキャンペーンから極めて複雑なキャンペーンまで、また計画的なマーケティング・プログラムの実施からターゲットを絞り込んだ機動的なアクションまで幅広く対応します。グラフィカルで使い勝手のよいインターフェイスを提供し、複数チャンネルあるいは複数ステップにわたるキャンペーン of 立案も容易に行えます。

● 全社 of キャンペーン活動を連携

キャンペーン実施に伴う組織間あるいは地域間の連携プロセスを効率化するために Web ベース of クライアントを提供し、キャンペーン管理チーム of 活動と現場 of プロダクト・マネージャーら of 活動との連携を促進させます。また SAS Marketing Automation によって作成したターゲットリストは、さまざまなテクノロジーを活用した実行チャンネルにも容易に連携が可能となっています。

● マーケティング・パフォーマンスを改善

レポートを容易に作成できる環境を提供し、キャンペーン of 効果検証業務を簡便化します。SAS Customer Intelligence Suite 共通 of レポート生成機能を利用し、すべてのチャンネルにわたるすべてのやり取りを統合できるため、マーケティング担当者 is キャンペーン of 実施状況をトラッキングしたり、分析したりすることができます。

● 既存システム of 互換性によって TCO 削減を実現

データソースやデータ形式にかかわらず、あらゆるデータにアクセスすること

ができます。社内にある既存の ERP システムや業務システムへの投資を無駄にすることなく活用でき、マーケティング・チームや分析チームのニーズに対応することで全社レベルでのデータ統合が複雑化するといった問題の発生も防止します。SAS Marketing Automation の利用によってキャンペーン・フローの中に SAS のプロセスをダイレクトに取り込むことができるので、以前から使用していたプログラム もそのまま使い続けることができます。

ソリューション概要

SAS Marketing Automation は、分析に裏付けられた顧客コミュニケーションの実現と、そのための連携に必要な機能と柔軟性を提供します。SAS はマーケティング・キャンペーンを成功に導くためのあらゆる業務をサポートするのに最適な環境を提供します。

顧客のセグメンテーション、プロファイリング、検証

SAS Marketing Automation はビジュアルに情報を分かりやすく伝えるツール群を提供し、適切な顧客ターゲティングをサポートします。マーケティング担当者はヒストグラムを参考にしてトレンドを見極めたり、ターゲット選択を行ったりできる他、ランダムに顧客データを分類したり、顧客データ中の変数を基準として分類することも可能です。さらに内蔵のクラスター分析機能を使えば、より高度な顧客セグメンテーションを行うこともできます。マーケティング担当者は、高い操作性と強力な機能を備えたツール群を利用することで、より効率的に、より効果的に業務を進めることができます。ターゲットを絞り込み、堅実に採算性の高いキャンペーン立案が実現できるのです。

キャンペーンの計画・実行・管理

マーケティング担当者はポータル経由で利用可能なダッシュボードを使って、す

べてのマーケティング活動をワンストップで管理することができます。キャンペーン・チェックリストによってキャンペーン終了までに完了すべき全業務が一覧表示され、日々同時進行する数百というキャンペーン管理も容易に行えます。また、このチェックリストにはキャンペーンごとに指定された責任者から承認を取るというステップが組み込まれています。

さらに、キャンペーン・プロセス・フローの各段階においてロジックの複雑化を避ける手段（ロジックのパッケージ化／再利用機能）を提供し、シンプルなキャンペーンから複雑なキャンペーンの立案まで無理なく行うことができます。この他にも、さまざまなレベルの権限を与えることができるので、キャンペーン・ダイアグラムの共有やリンクをコントロールできます。例えば、グローバルレベルで適用される「コンタクト禁止」リストを変更する権限を個人情報保護管理責任者（CPO）だけに限定して定期的に自動更新し、他の誰にも更新できないように設定して、計画された全コミュニケーションに適用するといったことも可能です。システムが処理した活動のすべてを記録し、分析についてもプラットフォーム全体でブラックボックスではなく、オープンなアプローチを取ることで、監査および関連業務をより簡単に処理することができます。SAS は「分析手法の監査」を可能としており、これによってマーケティング・モデルが現行および新規の規制を遵守しているかどうかを確認することができます。

顧客への対応を管理

SAS Marketing Automation は顧客への対応（またはオファー）を作成／閲覧／編集／削除する機能を備えています。ユーザーはリストの中から適切な対応を選択し、各キャンペーンに組み込むことができます。個別に設定した詳細内容や添付のイメージ画像などを見て対応内容を確認することも可能です。対応内容が更新された場合には、キャンペーンごとに承認／却下の選択が可能です。更新された内容を一度却下した場合でも、

（適切に修正した）後に承認することで利用することができます。他システムを使って作成した対応も SAS Marketing Automation の中で閲覧／編集／削除が可能です。

高度な分析機能

マーケティング担当者は、対話的にレポートを動的に参照することで、顧客プロフィールや、キャンペーン立案時の選択が適切であったかを確認することができます。また予測分析の結果をキャンペーン立案に取り込むことも可能です。キャンペーン管理機能はパワフルなクラスタリング機能やセグメンテーション機能を提供するとともに、データ・マイニングでは業界標準となっている SAS Enterprise Miner™とのダイレクトな統合を可能とし、確かな情報にもとづいたコミュニケーションを支援します。

統合型のビジネス・インテリジェンス

CRM とビジネス・インテリジェンスをソリューション内で融合できるのは SAS Marketing Automation だけです。SAS Marketing Automation は、SAS Business Analytics 共通のプラットフォーム上で構成されており、それぞれの部門が求める情報を適切な形で提供することができます。Web レポートや OLAP 分析、e メールによるアラート配信、さらには SAS で作成したチャートや表を Microsoft Office 製品にエクスポートすることも可能です。

データ統合

SAS が提供する包括的なデータ統合機能は、ETL（データの抽出／変換／ロード）からデータ品質の確保に至るまで、顧客データ管理に伴うあらゆる作業をサポートします。SAS はデータ統合を成功へと導く各種ソリューションのみならず、全社規模のマーケティング・ソリューション展開に不可欠な各業界特有のデータモデルに精通しており、優れた専門知識も併せて提供します。さらにストレージ・オプションとしてスタースキーマへの対応をはじめ、クラスター化した動的テーブル

への対応、バーチャル・テーブルへのパラレル・ローディングに加え、SAS Data Integration Studio を利用してデータ統合の改善を図ることも可能です。

管理機能とセキュリティ

SAS Marketing Automation は、企業全体に存在するマーケティング・ソリューションのすべてを総合的に管理する環境を提供するため、コスト削減と効率アップに有効です。また、こうした環境を利用することによってマーケティング担当者は次のような管理が可能となります。

- 個々のユーザーをグループに割り当てる機能や業務ニーズに適した権限を与える機能を利用して、ユーザー・プロファイルの管理や安全性の高いアクセスを確立
- 全社レベルでのメタデータ管理
- キャンペーンおよびマーケティング・プロセスのスケジュール管理
- サーバーへのアクセスや可用性の管理
- 複数のデータソースにまたがるデータ統合を管理
- 監査およびログの管理

より幅広いマーケティング・ニーズに応える拡張性

SAS Marketing Automation は他の SAS ソリューションとの連携による拡張性を持っており、より充実した機能を提供することが可能です。

SAS Marketing Optimization は、企業のコミュニケーションによる目標（売上など）を最適化するために高度な数理的手法を活用したプランニング機能を提供します。リソースや予算上の制約を考慮しながら顧客の反応率を最大化することにより、経済効果を最大化することができます。さらに SAS Marketing Automation と SAS Marketing Optimization を連携することによって、キャンペーン・マネージャーからマーケティング分析担当者への業務連携も自動化できます。ソリューション間の連携は自動更新ベースでスケジュールすることができるので、手作業による介入も不要となります。

SAS Digital Marketing は、eメールや

主な機能

顧客のセグメンテーション、プロファイリング、検証

- チェックリストやヒストグラムを利用した抽出条件の作成
- マルチ・セレクト・ノードによって複雑なセグメント作成を可能にすると同時に、キャンペーン・フローの複雑化を防止
- ワイルドカードによる選択をサポート
- パーセンテージや件数、分析手法を利用したテストグループやグループ分割の実施
- 数値、合計、平均、その他の数式表現を含む計算項目を利用可能
- デシルや分位数を使った順位付け、その順位を利用した抽出
- フィルタを使ったリスト抽出
- キャンペーン設計時にあらゆるエンティティ・レベル（家族、顧客、口座、法人など）を指定して抽出が可能
- ノードを容易にカスタマイズすることができ、標準では解決できないセグメンテーション、プロファイリング、検証に伴うあらゆる課題を解決
- 承認、チェックリストのステータス変更／展開／実行／スケジューリングなど、さまざまなイベントを e メールで通知

キャンペーンの計画／実行／管理

- 容易にキャンペーン・フローを作成／閲覧／編集
- キャンペーン全体およびキャンペーン・コンポーネントの容易な共有・再利用
- キャンペーン内あるいは異なるキャンペーン間でのコミュニケーションの優先順位付け
- 変更可能なマーケティング・プロセス・ビューやキャンペーンやコミュニケーションに関するガントチャート・ビューを提供
- 承認プロセスによってキャンペーン実施の前に適切な事前承認を取得
- キャンペーン構成のどの段階においても ROI 予測や損益分岐点分析、予実比較、What-if 分析の設定が可能。また、これらの分析に SAS Activity-Based Management などのソリューションから得た活動基準原価情報を取り入れることも可能
- キャンペーンごとに 1000 人当たりのコストおよび 1 人当たりのコストを抽出し、セグメントごとのコストを計算
- あらゆるオファー について複数のコストや収入を推定／トラッキング
- キャンペーンやコミュニケーションごとにその定義やデータ項目を詳細に定義可能
- eメールからのクリックスルーやコールセンターでの対応など、外部のイベントに回答してキャンペーンを実施
- SAS Web Analytics からの知見を新たなキャンペーン計画に活用（例：商品にショッピングカートに残したまま購入せずに Web セッションを終了した顧客を分析）
- SAS Digital Marketing との連携によって eメールのパーソナライズ、SMS および RSS メッセージの作成、配信／レスポンス管理を実現
- SAS Marketing Optimization との連携によって、手作業の介入なしでマーケティング・キャンペーンの最適な顧客配分を実現
- 遠隔地ユーザーや分散型ユーザーにもキャンペーンおよびコミュニケーションの開始／レビュー／承認／編集、キャンペーンレポートの公開を可能とする新たな Web インターフェイスの提供
- カタログや折り込み広告、eメール、バナー、その他のキャンペーン関連クリエイティブを参照
- 全データ項目に業務的に理解が容易な表記を設定
- レスポンス情報管理
- 計画済／実行中のキャンペーンに関する概要表示
- ノードを容易にカスタマイズし、標準では実装が難しいキャンペーン・ロジックを実装可能

SMS、RSSのパーソナライズ機能を備えているので、マーケティング活動にデジタル・マーケティングを積極的に取り入れようとしているSAS Marketing Automationユーザーに最適の拡張機能です。

SAS Web Analytics は、Web上で展開される顧客行動（トランザクションや登録、サイトの繰り返し訪問、クリック・ストリームなど）への理解を深めてくれます。こうした分析は、オンライン/オフラインでの最も効果的な顧客コミュニケーションを見極めるのに役立ちます。またキャンペーン効果を阻害しているサイトのユーザビリティに関する問題の発見にも有効です。

SAS Real-Time Decision Manager は、SAS Analyticsとビジネスロジックやコンタクト戦略を連携させ、リアルタイムでの意思決定を支援します。Webサイトやコールセンター、店舗など、顧客とのインタラクティブな接点において、顧客に対する最適なリアルタイム・コミュニケーションを実現します。

システム要件

SAS Marketing Automationはマルチスレッド化されたオープン・スタンダード・ベースのソリューションで、SAS Business Analytics用の柔軟なプラットフォーム上で設計されており、J2EEにも対応しています。このアーキテクチャ採用により、サーバー・コンポーネントは各種OSおよび、DB2、HP Neoview、Netezza、Oracle、SAS Scalable Performance Data Server、SQL Server、Teradataといった主要データベース製品に幅広く対応しています。

主な機能(つづき)

キャンペーン効果の評価と分析

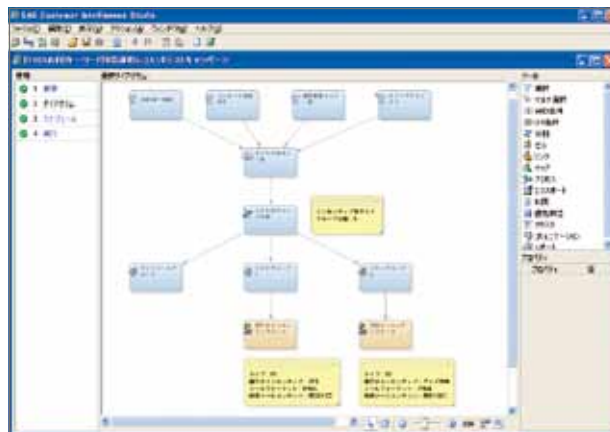
- あらゆるエンティティレベル（家族、顧客、口座、法人など）でコンタクト履歴を記録
- コンタクト履歴やレスポンス履歴の管理、パフォーマンス分析のための標準データモデルを提供（SAS Customer Intelligenceソリューション全体で共用）
- 顧客データの閲覧/プロファイリングによりコミュニケーションの質を改善
- ドラッグ&ドロップ操作で分析に必要となるテーブル間のジョインを設定

高度な分析機能

- ドラッグ&ドロップ操作でクラスタリングを実行し、高度なセグメンテーションおよび分析を実現
- SAS Enterprise Minerで使用したモデルの登録/実行
- SAS Enterprise Guide®のドラッグ&ドロップ操作で作成できる（SAS ストアドプロセスと呼ばれる）モデル、分析、マクロをインポート
- ノードを容易にカスタマイズし、高度な分析要件に対応
- 統計上の有意サンプルサイズをサポートし、コントロール・グループを適切にサイジング
- デシル、分位数、パーセンテージを利用したグループ分割
- SAS コードやSQL コードを容易に取り入れ、視覚的にキャンペーンを設計
- 他のデータ項目と同様に、モデルによるスコアを利用可能

統合型のビジネス・インテリジェンス

- 業務上のニーズに適した権限割り当て機能（管理者/グループ/ユーザー権限を行レベルまで設定可能）
- トラブル・シューティングおよびシステム保守のための管理者用ログ機能
- キャンペーン用のマルチレベルのテンプレート作成
- ユーザーグループ間でフォルダーやオブジェクトを共有
- 複数ユーザーによる同時アクセスが可能
- 同一の環境で複数の事業部門をサポート。同一のシステムを共有しながらも製品ラインや顧客セグメント、地域ごとなどに独立に運用可能



SAS Marketing Automationはビジュアルで直感的なインターフェイスによって、シンプルなキャンペーンから複雑なキャンペーンの策定まで幅広くサポートします。



THE
POWER
TO KNOW.

SAS Institute Japan株式会社 www.sas.com/jp

本社 〒106-6111 東京都港区六本木6-10-1 六本木ヒルズ森タワー 11F
大阪支店 〒530-0004 大阪市北区堂島浜1-4-16 アクア堂島西館12F

jpnasinfo@sas.com

Tel: 03 6434 3000 Fax: 03 6434 3001
Tel: 06 6345 5700 Fax: 06 6345 5655

このカタログに記載された内容は、改良のために予告なく仕様・性能を変更する場合があります。あらかじめご了承ください。
SAS、SASロゴ、その他のSAS Institute Inc.の製品名・サービス名は、米国およびその他の国におけるSAS Institute Inc.の登録商標または商標です。
その他記載のブランド名および製品名は、それぞれの会社の商標です。 Copyright©2010, SAS Institute Inc. All rights reserved.