



Зачем нужна одна платформа для управления коммуникациями?

Как объединить эффект аналитики и бизнес-правила?

Как лучше подобрать предложения для каждого клиента?

# Ключевая информация о решении

## Customer Decision Hub

Вы узнаете следующее...

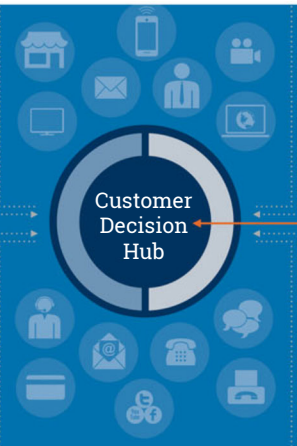
### Проблема универсального канала продаж

Современные клиенты стали более требовательны к качеству предоставляемых услуг и уровню сервиса. Появилась возможность оперативно сравнивать условия разных поставщиков услуг в Интернете. Клиенты ожидают одинаковый уровень сервиса вне зависимости от канала обращения. И стандартные целевые коммуникации с целевыми предложениями больше не собирают такой отклик, как взаимодействия, основанные на контексте обращения и поведении клиентов. Все это приводит к необходимости выстраивания персональных отношений с каждым из клиентов на полностью автоматизированной основе.



Интегрированное представление сведений о клиентах  
Комплексное и гибкое использование каналов

Структуры, процессы и системы, используемые сейчас во многих компаниях, не могут обеспечить должное функционирование универсального канала продаж. Ценные сведения либо теряются, либо не используются в полной мере — прежде всего из-за отсутствия централизованной системы для управления данными и их контроля.



### Решение

Централизованное средство для принятия решений, которое отвечает за все каналы взаимодействия с клиентами:

#### Customer Decision Hub.

Через него осуществляется управление процессами маркетинга, обслуживания и продаж.

## Концепция решения — Customer Decision Hub

Решение Customer Decision Hub включает четыре взаимосвязанных компонента:

- Действия (планирование)
- Аналитика (уровень данных)
- Центральный репозиторий правил
- Механизм принятия решений

### Действия

Единая платформа для управления целевыми воздействиями с клиентами. Автоматизация онлайн и офлайн событийных и регламентных кампаний.

- Регламентные кампании
- Обслуживание
- Сбор задолженности
- Событийные кампании
- Интерактивное общение с клиентом
- Контактные стратегии

### Аналитика

Решение о выполнении тех или иных запланированных действий принимается на основе всей имеющейся информации (клиентская аналитика), полученной за прошедший (ретроспективные данные), текущий (контекстная информация) и будущий (прогнозная аналитика) периоды.

- Транзакционные данные
- Аналитические модели
- Контекст
- Статистические показатели
- Риски
- Возможности
- События
- История

### Правила

Единое пространство для определения и контроля всех необходимых правил и ограничений в отношении всех без исключения каналов взаимодействия с клиентами.

- Приоритеты
- Правила контактных данных
- Ограничения каналов
- Разрешения для контактных данных
- Стратегические решения
- Ограничения
- Ограничения бюджета

### Решение Customer Decision Hub

помогает полностью автоматизировать процессы построения взаимоотношений с клиентами, выстроить процессы «от клиента», учитывать все ключевые события и потенциал каждого клиента. Решение полностью адаптировано под обычных бизнес-пользователей и не требует большого опыта его использования.

Централизованный репозиторий правил и управление каналами взаимодействия — только в Customer Decision Hub!

## Ключевые преимущества

Customer Decision Hub обладает независимой логикой принятия решений, которая коренным образом меняет способы взаимодействия компаний с клиентами.

Предложения, ориентированные на повышение дохода с клиента

Централизованное администрирование и управление

Удобство для бизнес-пользователей

## Узнайте,

каким образом интегрированную систему управления маркетинговыми процессами можно внедрить в вашей компании!

Подпишитесь на наш канал в Twitter!

Узнайте о нас больше!  
[www.sas.com/imm](http://www.sas.com/imm)

Посетите наш информационный портал, где представлены актуальные официальные документы, оценки экспертов и отзывы клиентов  
[www.sas.com/ru\\_ru/insights/marketing.html](http://www.sas.com/ru_ru/insights/marketing.html)

@DecisionHub