



SAS Marketing Optimization 营销优化

制定营销规划、对客户排定优先顺序、优化接触策略，从而实现利润最大化。

SAS 营销优化可以做什么？

SAS 营销优化解决方案，可以帮助企业在考虑到多种业务影响因素（如资源和预算的限制，接触策略的要求，以及用户如何反应等等）的情况下，有效制定与每个客户的接触策略，从而最大化企业的经济效益。

SAS 营销优化为什么重要？

SAS 营销优化帮助企业向客户提供最佳的产品和服务，从而提高了企业营销活动的投资回报率 (ROI)。它还充分考虑到在实施过程中业务约束的变化，如预算、渠道容量和接触策略的改变，对营销活动结果的影响。

SAS 营销优化为谁而设计？

营销活动经理、业务分析师、部门经理，还有那些习惯使用电子表格来做量化分析的分析员们。使用 SAS 营销优化，能够保证您的营销活动产生最大成效。



概览

对任何企业来说，要做到消除市场噪音，向客户传达恰当的信息是很不容易的。营销部门面临的挑战更加明显，如何在资源有限的情况下获得更大的成效，这是个难题。

市场细分、预测模型和营销测试等方法，可以提高客户接触的有效性，但仅凭这些，还无法解决日常市场营销的全部问题。营销人员必须平衡多个部门间彼此冲突的业务目标，管理多个营销计划，考虑种种约束条件，比如渠道容量，预算控制以及客户接触策略上的限制等等。与此同时，企业内部存在的策略冲突，更增加了营销的复杂性。设想一下，您的企业拥有多种产品和成百上千万客户，又有成百个营销活动要去做，您该如何决定哪个营销活动对应哪些客户呢？

为了让利润最大化或投资回报率达到最高，同时满足预算和接触策略的限制，您就不能仅仅依靠经验和直觉，而需要更多的分析优化能力。SAS 营销优化，帮助您应用数学技术来营销活动回报的最大化，在考虑到多个业务要素的基础上，揭示如何从您与每个客户进行接触的过程中获得最大收益。

该软件使用 **what-if** 的数学模型分析，确定为每个客户提供最好的服务，并且给出不断变化的业务约束对活动结果的影响。借助于 SAS 营销优化解决方案，您可以有效锁定目标客户，了解他们不同的偏好、购买倾向、利润贡献度、营销成本、接触策略和其他沟通目标，从而实现利润、营销响应率、资产水平等业务目标的最大化。

主要优点

- 提高营销活动的投资回报率。** 精确锁定目标客户，意味着更高的营销响应率，渠道的效率提升以及营销成本的减少。这还意味着营销电子邮件不会被轻易删除，而且可以减少无用的邮寄广告。那些简单采用市场细分和业务规则，来对市场营销活动排定优先级的做法，无法达到 SAS 营销优化解决方案所能带来的良好效果，因为后者采用了更为科学的数学方法。
- 深入洞察变化所带来的影响。** SAS 营销优化，让您不再是仅仅依赖直觉，而是帮您深入洞察约束条件变化（如预算改变、接触策略改变或其它更多参数发生变化）所带来的影响，并对结果做出定量预测。您可以轻松地创建和修改 **what-if** 场景。比如当营销活动的预算提高若干百分比时，收入会增加多少；或者当接触频率提高时，对客户生命周期价值的影响有多大。
- 加强接触策略。** 对复杂的接触策略进行优化，以避免过度打扰客户或违反公司管控要求。在优化过程中消除客户沟通中存在的不协调或冲突，并且纳入相关的因素（如客户的风险，广告的曝光度和家庭情况等）进行优化，以确保在每个渠道中，都能与价值客户进行最有效的沟通。

解决方案概览

SAS 营销优化使用数学优化过程，以提高 B2C 营销活动的经济回报。在企业中使用 SAS 营销优化、SAS 营销自动化、SAS 企业级数据挖掘集成环境或者其他 SAS 解决方案，还可以帮您在第三方营销管理和数据挖掘应用上获得更大的回报。

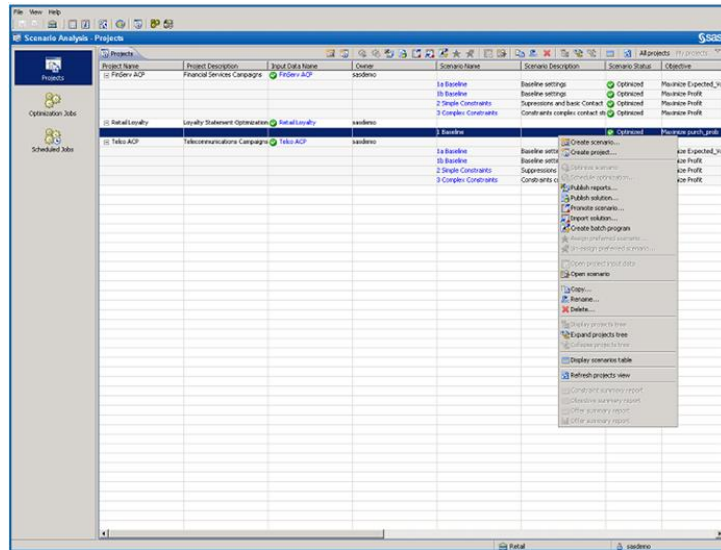
友好的操作界面

直观合理的操作过程，帮助用户轻松使用 SAS 解决方案。提供软件使用向导，协助您完成更多的复杂任务。所有的场景、约束条件、报告和分析任务，都通过用户界面定义和执行。

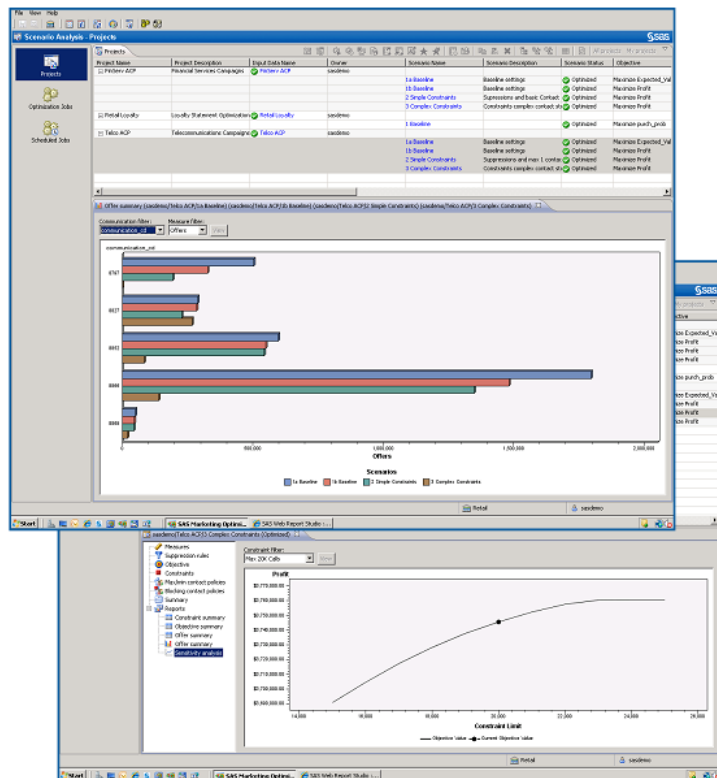
稳健的优化公式

在 SAS 营销优化解决方案中，您可以通盘考虑各种约束条件，包括预算限制、渠道容量、营销单元大小、最低投资回报率以及每个客户的接触策略。您甚至可以创建自定义的约束条件，如最低投资回报或营收阈值等等。例如，您可以定义基于财务指标的战术约束，如“在东北地区，针对潜在客户的营销支出不低于 15 万美元。”第一步是定义业务目标，重点放在优化参数上，包括利润、营收、营销响应率、总营销成本等等。您还可以在同一个场景中定义两个业务目标，比如一个目标是利润最大化，另一个目标是风险最小化，并查看这两个互相冲突的业务目标之间的相互影响。接下来，您要定义业务条件中存在的限制 - 例如给出总营销预算的上限，或者给投资组合的整体风险设置一个特定的阈值。您还可以同时将家庭或者客户层面的接触策略包含到同一场景中。

场景分析



菜单驱动的操作方式，让您可以在很简便地在优化项目中定义替代场景。



在 SAS 营销优化解决方案中提供了报表和绘图功能，让您可以用多种视角来查看优化项目。

在优化项目中，您可以定义替代的场景。每个场景可以有不同的约束条件、营销成本、业务目标和客户接触策略。规定了约束条件后，您可以对不同场景进行优化，然后审查和比较，从而判断哪个场景可以带来最佳效果。

报告和图形

SAS 营销优化提供了报告和图形功能，为项目分析提供多种形式的展示。通过汇总报告和图形，显示营销名单总数量和预计盈利。约束条件汇总报告，可以显示优化方案中的实际资源消耗，以及在相应约束下的机会成本。比如，资源投入每增加一个单元，可能产生多少额外利润。该软件还可以生成敏感曲线，显示约束数值的变化范围以及这种变化对业务目标（如利润）的影响。这有助于您更加容易权衡目标和约束条件之间的关系。如果您定义了第二级的营销目标，那么范围分析图表将显示出两个业务目标之间的权衡替换关系。例如，收入增加对利润会带来多大的影响。

客户接触策略的可靠执行

为了防止客户接触中的冲突和不必要的混乱，您可以在一系列的营销活动中，设定每个客户营销推荐数目的最大值。您还可以设置客户接触的周期、渠道或给每个客户的具体产品的限制。

先进的、可扩展的优化引擎

为了适应日益复杂的营销管理需求，SAS 营销优化解决方案是建立在先进的优化引擎上，旨在提高可扩展性和减少计算时间。这款软件使您能更快更容易地获得准确信息，使您在解决复杂的业务问题时，能够及时制定明智的决策。

主要特点

优化公式

业务优化目标包括最大化利润、收入和账户余额等等；最小化营销成本；完成销量等。要达到这些优化目标，您在优化公式中需要考虑以下因素：

- 预算、接触策略和资源消耗。
- 网点、分支机构、呼叫中心、直邮、电子邮件和手机等渠道的渠道能力。
- 客户级的属性，比如消费者的信用评分或近期购买金额。
- 任何营销活动、产品或产品组合的最小和最大单元数量。
- 几乎任何自定义的客户级选择标准，如“总收入大于或等于 2500 万美元”或“投资组合的平均风险评分大于或等于 680。”

用户界面

简便的导航介面，让您轻松完成优化过程：

- 使用向导来完成常见任务，并与 SAS 营销自动化方案结合使用。
- 已有工作成果的再利用。
- 可以隐藏或显示高级的优化功能，以支持不同用户的需求。

场景分析

通过场景分析，可以帮助您确定每个约束条件对整体营销目标的影响。包括：

- 对多个场景进行优化，然后审查和比较输出结果。
- 您可以尝试运行不同的场景，针对不同的约束条件、优化目标、接触策略和产品推荐的经济性。
- 将优化方案直接发送给营销活动执行系统。

接触策略

过度或过少的联络客户，都可能影响到客户的忠诚度、营销响应率及其利润贡献。本方案提供了方便快捷的工具，您可以：

- 在营销计划和营销周期中，指定每个客户或者家庭的产品推荐数量。
- 针对不同分组或子组指定产品推荐数量（例如，通过电子邮件所做的交叉销售数量不超过 2 个，每一个品牌的优惠活动最多为 1 次）。
- 设定阻塞策略（例如，如果您向客户推荐了 A 产品，在三个星期内就不要再推荐 B 产品）。

报告和分析

- 预建的报告包括：
- 提供汇总报告和图表，显示营销活动的总成本、利润总额和其他业务指标，可按照以下维度进行分组统计：产品、渠道、时间段、营销活动，产品分组和产品子分组等等。
- 提供对产品、渠道、时间段、营销活动、产品分组和产品子分组的优化结果。
- 对所有约束的可视化敏感性分析。
- 当定义两个优化目标时，提供变化范围的图表分析。
- 在执行营销活动之前，将竞争场景的分析结果发布或通过电子邮件发送到相关系统或人员，实现与其它部门和系统的协同。
- 基于输入的数据和场景分析结果，创建 OLAP 多维数据集，使您可以在营销执行前对结果进行详细的解读。
- 在同一场景下针对不同的优化目标生成详尽的比较报告。同时可显示多个场景的比较结果，帮助您了解不同因素和选择条件会对目标带来什么样的影响。

技术要求

操作系统

- HP-UX Itanium: HP-UX 11iv2 (11.23), 11iv3 (11.31)
- HP-UX PA-RISC: HP-UX 11iv2 (11.23), 11iv3 (11.31)
- IBM AIX
- Linux
- Microsoft Windows 64-bit editions
- Sun Solaris

客户端

- Microsoft Windows

应用服务器

- Oracle Weblogic
- IBM WebSphere
- JBoss

软件要求

SAS 营销优化解决方案中包含了所有必需的服务器端软件。SAS 信息交付门户和 SAS Web 报表工作室 (SAS 营销优化的组件) 所需的应用服务器软件。用于调度执行优化场景的调度软件。同时支持 Platform LSF 和 OS AT 调度软件。

可选软件

在 SAS 营销优化解决方案的设计中, 支持您配合使用客户营销响应预测模型、综合考虑客户盈利能力和销售成本的经济评估模型, 以及对营销活动和处理情况的实验设计结果。具有这些功能的 SAS 产品包括: SAS 企业级数据挖掘集成环境、SAS/QC 和 SAS 作业成本管理。

SAS 营销自动化提供了营销活动管理和执行的功能, 支持完整的营销管理流程。

可以与微软 Office 整合(提供报告和分析功能), 要求 Microsoft Office 2000 或更高版本。



SAS 公司, 免费咨询电话:

400 818 1081

若要联系您当地的 SAS 分公司, 请访问: www.sas.com/china

SAS 和所有其它 SAS 公司的产品或服务名称, 是 SAS 软件有限公司在美国和其他国家的注册商标。®表示美国注册商标。其他品牌和产品名称均为相关公司的注册商标。版权所有, 2011 年, SAS 公司保留所有权利。