

## Poste Mobile 创造精准营销活动、优化成本和提高客户满意度

### 挑战

巩固其作为意大利虚拟电话服务领先运营商的地位。

### 解决方案

#### SAS® Analytics

通过提取基于客户未来变化的智能化名单 (intelligent list)，该工具使我们的营销人员能够及时开展高度定向的营销活动。我们现在能够优化成本和实现营收最大化，因为我们成功避免把宣传和促销信息发送给忠诚度已经较高的客户；此外我们还能够把资源用于那些需要多加关注的客户。

#### Vincenzo Imbriani

业务支持系统开发经理

### 优势

定向营销活动相关度更高，并且更为及时；实现成本优化和收入最大化；更加关注有需求的客户。

也许您拥有对客户数据库中的人口统计及行为数据进行分析的工具，但如何才能迅速将这些洞见转变为能够促进销售和有利于业务增长的行动呢？且看意大利邮政集团 (Poste Italiane) 的移动虚拟网络运营商 PosteMobile 的现身说法。

“我们对客户的重视和我们对客户关系的坚实承诺是给我们带来增长的部分因素”，Poste Mobile 业务支持系统开发经理 Vincenzo Imbriani 解释说，“多年来，这些客户互动产生了大量知识和信息——我们直觉上知道它们的重要性——但由于我们没有能够胜任的分析工具，所以难以使用这些信息。”

“该项目的目的很明确，就是用能够定义和及时执行 CRM 定向营销的数据挖掘解决方案武装营销和 CRM 团队”，他补充说，“如果营销活动产生于基于知识的模型，如预期生命周期、服务使用特征和较之于价格弹性的支出弹性，那么它们就能在合适的时间向客户推荐合适的产品/服务。”

### 志在必赢的流程设计

位于解决方案核心的分析算法包含在一个使用 SAS 整合与分析组件的应用架构之中，这些组件包括：

- ETL 工具，用于采集和标准化来自大量现有信息的数据。
- 数据挖掘工具，用于改进算法。
- 查询和报表组件，允许营销部门充分和独立地进行相关的分析，同时向管理层提供最新情况的概览。
- 排程组件，用于自动化各种流程。
- 安全组件，用于保证敏感数据的完整性和保密性。

目标和项目要求的明确性以及集成应用组件的易用性对计划的成功有极大帮助，使计划在技术合作伙伴惠普公司的协同下于六个月内顺利完成。

### 智能化名单和个性化营销

Imbriani 表示：“我们的目标从一开始就很明确，这就是分析算法不应当纯粹为了自身目的而存在，相反，它们将会被营销部门使用，以便客户能够获得与其个人资料相关的最佳购买建议。”

他补充道，“例如使用各种基本经济指标的算法能够细分和塑造整个生命周期内的客户行为，从而最小化客户流失、促进交叉销售和追加销售以及提高客户忠诚度。通过提取基于客户未来变化的智能化名单（intelligent list），该工具使我们的营销人员能够及时开展高度定向的营销。我们现在能够优化成本和实现营收最大化，因为我们能够避免把宣传和促销信息发送给忠诚度已经较高的客户，并且我们还能够把资源聚焦那些需要多加关注的客户。”

### 支出弹性和购买倾向

Poste Mobile 开发的两个其他数据挖掘算法针对的是相同的运营目标。首先，消除客户购买增值服务（特别是数据服务）的可能性的算法会专门创建旨在增加客户盈利的计划与促销。其次，通过使用价格和收入等变量来测量消费及支出弹性的算法允许营销部门模拟替代费率计划和评估它们对细分客户群的影响。

Imbriani 最后说到：“基于知识的模型与执行工具的集成无疑是该项目提供的最大好处之一，因为我们的主要目标是根据客户的倾向性和行为来实施 CRM 策略。该解决方案让我们能够持续关注客户的需求。因此，Poste Mobile 赢得客户的忠诚度并且在客户满意度方面居于领先水平，这是某消费者协会的一项最新调查的结论。”

凭借在商业智能解决方案领域的实力，惠普公司帮助 Poste Mobile 将业务决策转变为竞争优势，充分利用了其在商业智能领域的投资。项目团队的努力集中于构建满足以下三个目标的解决方案：

- **分析。**实施可供营销人员用来提高个人工作效率，但同时也能执行复杂分析的动态环境。
- **数据挖掘模型。**创建后端办公环境，其中包括三个数据挖掘模型，用来预测客户在其生命周期各阶段的行为、预测客户对战略产品的购买以及研究支出弹性。
- **报表。**实施针对两个机构性和周期性子类别的报表组件。