

SAS: клиентская аналитика в действии

21 мая в Москве в рамках мирового турне прошла конференция ведущих экспертов по клиентской аналитике, организованная компанией «SAS Россия/СНГ», где выступили Норман Вебб (Norman Webb) и Дэвид Уильямс (David Williams), консультанты подразделения SAS, нацеленного на глобальное распространение идей и методологии аналитического CRM.

Открывая встречу, Норман Вебб отметил, что 2008-2009 годы явили миру беспрецедентное количество явлений глобального масштаба. Речь, конечно же, идет в первую очередь о событиях экономического и политического порядка, однако нельзя забывать и о технологических достижениях и экологических проблемах. Для бизнеса все это выливается в задачу адаптации и выживания в условиях изменчивого мира.



Норман Вебб

Драматически изменяется поведение потребителей, отметил Норман Вебб. Рождественские распродажи уже не собирают легендарных очередей. Главная причина очевидна: это возможности, которые открывает Интернет. Виртуальное взаимодействие меняет человеческую психологию: потребитель хочет незамедлительного предоставления информации о продукте, мгновенной оплаты и т. д. Все эти услуги обеспечиваются большим разнообразием средств доступа (web-страница, call-центр, банкомат, мобильный телефон и др.).



Дэвид Уильямс

Каждое обращение клиента через любой канал связи можно рассматривать как потенциальную возможность для осуществления сделки.

В связи с этим Дэвид Уильямс говорил о модели принятия решений в реальном времени как о перспективном способе взаимодействия с клиентом. В современном мире потребитель все чаще самостоятельно инициирует обращение к продавцу, будь то посещение интернет-магазина или звонок оператору. Чтобы эффективно использовать этот диалог, например, с целью продажи клиенту дополнительных продуктов или услуг, надо знать его предпочтения, возможности, интересы и уметь быстро сформулировать правильное предложение. Эти функции реализуются с помощью аналитических технологий.

Опытом использования аналитических инструментов SAS в российских условиях с аудиторией поделился Роман Постников, начальник отдела целевого маркетинга компании «Мобильные Телесистемы» (МТС). С помощью приложений клиентской ана-



Роман Постников

литики в МТС проведено сегментирование клиентской базы. 60 млн абонентов сотовой сети оператора были классифицированы по 182 параметрам, в результате чего выделено 19 ключевых категорий клиентов, в рамках которых каждому из них целесообразно предлагать соответствующие тарифы и дополнительные услуги. Для составления портрета абонентов использовалась не только телекоммуникационная статистика (количество звонков, SMS, GPRS-сессий и т. п.), но и данные телефонного интервьюирования. Используя аналитические продукты компании SAS, в МТС ежемесячно проводят около 300 целевых маркетинговых акций, направленных на удержание клиентов и развитие бизнеса.

Алексей Игнатьев

мает ТВИ

и создания сетей без границ, вендор продолжает развивать Value Incentive Program (VIP). Эта программа, объявленная еще в 2003 году, помогает эффективно развивать работу с передовыми технологиями — в ее рамках партнеры Cisco получили в виде скидок \$2,5 млрд. В настоящее время программа ориентирована на поддержку унифицированных коммуникаций и средств защиты информации, а также беспроводных сетей и центров обработки данных.

Отныне партнеры Cisco имеют возможность получать вознаграждение по программе VIP за продажу сетевых средств маршрутизации, коммутации и хранения данных, технологий оптимизации территориально распределенных сетей, а также новейших технологий, таких как Cisco TelePresence, при условии, что эти продажи будут осуществляться в следующих областях: совместная работа, виртуализация и создание сетей без границ.

Александр Семенов,
Бостон

наблюдения

(VSM) с открытой архитектурой «клиент-сервер». Программное обеспечение Cisco VSM, экспонируемое недавно на выставке «Связь-Экспокомм-2009», имеет модульную структуру, русифицированные интерфейсы и поддерживает функции управления, web-мониторинга, записи и поиска в архиве видео- и аудиоинформации. Система состоит из модуля Video Surveillance Media Server для управления всеми видеисточниками, модуля Video Surveillance Operations Manager для удаленного конфигурирования оборудования и интеграции в системные приложения, а также модуля Virtual Matrix с функциями виртуального матричного коммутатора.

Video Surveillance Manager обеспечивает авторизованный доступ к видеоархиву и текущему видео как локальным, так и удаленным пользователям, а также интегрируется с другими необходимыми приложениями системы безопасности объекта. Комплект ПО позволяет строить видеосистемы с возможностью доступа к видео в режиме реального времени или в записи в любом месте и в любое время с использованием интерфейса web-браузера на компьютере, КПК и смартфоне.

ПО видеонаблюдения Cisco Virtual Matrix представляет собой интеллектуальную систему управления цифровыми видеоданными, которая позволяет оператору

или интегрированному приложению настраивать вывод данных с видеокamеры на локальные или удаленные мониторы (физические или виртуальные). При этом IP-сеть используется для агрегирования и передачи видеоданных от камер и записывающих платформ. Виртуальная матрица легко интегрируется в другие системы, например контроля доступа, противопожарной безопасности, или даже радарные системы для приложений военного назначения.

Участникам семинара были представлены камеры Cisco серии 2500 с режимом «день-ночь» и IP-камеры Cisco серии 4000 с разрешением Full HD. Модель Cisco 4500 снабжена специализированным процессором DSP для видеоаналитики.

Александр Семенов

СЕРТИФИКАЦИЯ И АВТОРИЗАЦИЯ

IBS и HP

Компания IBS получила специализацию HP Authorized Service Partner (ASP).

«Майкрософт Рус»

ООО «Майкрософт Рус» объявила о сертификации Федеральной службой по техническому и экспортному контролю трех продуктов: сервера для организации документооборота SharePoint Server 2007, сервера для управления бизнес-процессами BizTalk Server 2006 R2 и сервера управления почтовыми сообщениями Exchange Server 2007.

«Открытые Технологии» и VMware

Компания «Открытые Технологии» получила статус VMware Authorized Consultant.

«Юлмарт» и Microsoft

Сеть магазинов компьютерной электроники «Юлмарт» получила статус Microsoft Gold Certified Partner.

СИСТЕМЫ ДОКУМЕНТООБОРОТА

«БОСС-Референт»

Новый релиз системы электронного документооборота «БОСС-Референт 3.2.2» получил внушительный пакет сервисов: встроенные средства криптозащиты, штрих-кодирования документов, интеграции с архивами, добавлено несколько новых полезных возможностей для управления документами.

СИСТЕМНАЯ ИНТЕГРАЦИЯ

«1С-Рейтинг» и «Кокшетауминводы»

«1С-Рейтинг» завершила проект комплексной автоматизации АО «Кокшетауминводы». Использование в качестве автоматизированной системы управления и учета решения «1С:Управление производственным предприятием 8 для Казахстана» позволило руководству повысить эффективность управления, перейти на качественно новый уровень планирования, а также объединить документооборот всей разветвленной филиальной сети компании, которая включает в себя десять предприятий.

НОВЫЕ НАЗНАЧЕНИЯ

«Оптима»

Сергей Лашков назначен заместителем генерального директора по правовым вопросам ГК «Оптима». Он родился в 1978 году в Москве. В 1999-м окончил



Московскую государственную юридическую академию, работал следователем Останкинской прокуратуры. В 2000-2001 гг. — старший юрист-консультант ООО «Финансовые и налоговые консультанты». С 2001 по настоящее время — генеральный директор и совладелец ЗАО «Антикризисная Юридическая Компания». В 2002-2004 гг. входил в совет директоров ЗАО «Агрохимическая корпорация «АЗОТ», занимал должность советника президента по правовым вопросам. В 2005 году — советник председателя правления ЗАО «КБ «Интеркредит» по правовым вопросам; 2006-2009 гг. — советник президента группы компаний СТАЛКОН по правовым вопросам. Генеральный директор и совладелец ООО «Строительная артель «Белогорье».