Проактивный маркетинг на базе бизнес аналитики с SAP BO

Марина Копиленко

Начальник отдела гарантирования доходов, финансовая дирекция

ООО "Астелит" мобильный оператор life:)

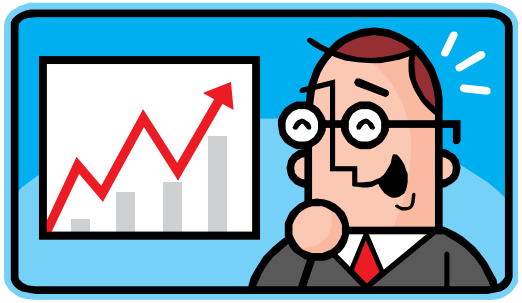
Что обычно представляют себе при словах «Проактивный маркетинг»?
Нечто, что все давно ждали и вот оно уже летит к вам.

life:)
www.life.ua

Предлагаю заглянуть за кулисы
проактивного маркетинга.
Что стоит за финансовыми успехами
компании на рынке?

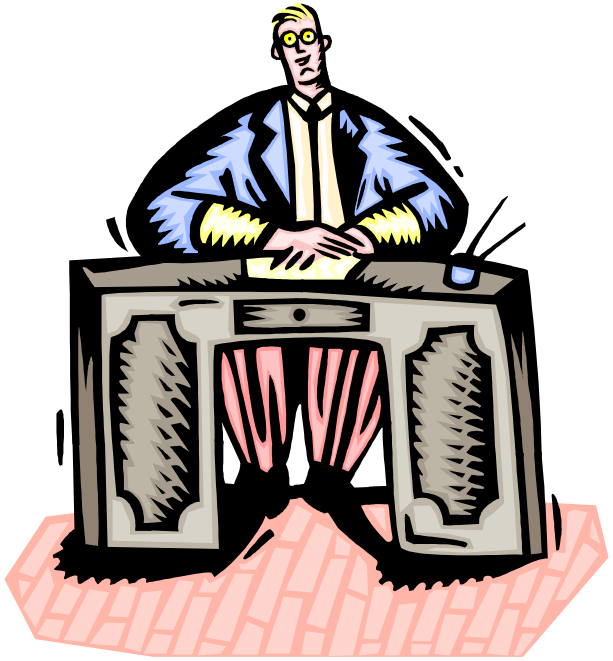
Эпизод IV.
Как запускаются новые продукты

Не секрет, что настоящий креативный маркетолог, проснувшись утром с гениальной идеей, готов немедленно воплощать ее в жизнь



По крайней мере, у нас в компании происходит именно так

Обычный начальник креативного маркетолога осторожно интересуется доходностью нового проекта

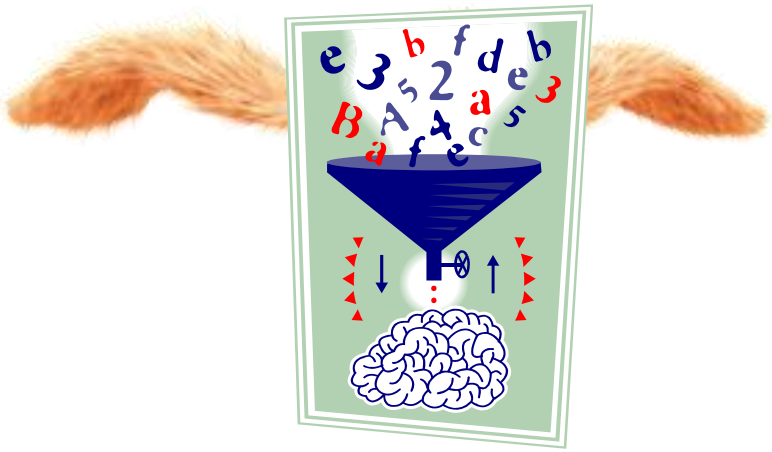


Не желая терять ни минуты на пути к успеху, креативный маркетолог требует подать ему исходные данные для расчета

Невозмутимый аналитик в сжатые сроки эти данные ДОСТАЕТ и ПРЕДОСТАВЛЯЕТ.

Откуда-то у него все есть, немного похоже на фокус

После этого, как водится,
идея дополняется, изменяется, пересматривается,
появляются соавторы и соучастники



Неизменно невозмутимый* аналитик в сжатые сроки готовит все новые и новые данные

* *Невозмутимость аналитика несколько преувеличена*

И вот он – проактивный маркетинг в действии:
на рынок выведен новый продукт.
Все счастливы.

Вывод 1.
Проактивный маркетинг на практике строится на базе проактивой аналитики

life:)
www.life.ua

Эпизод I.
Давным-давно...

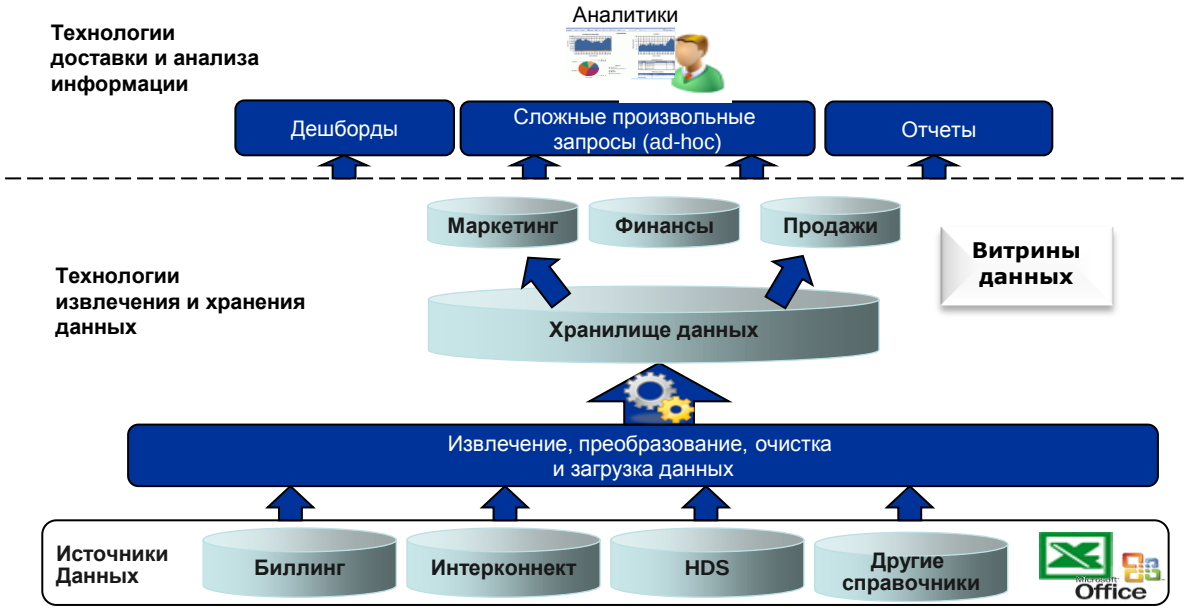
Одновременно с запуском бренда **life:)** на телекоммуникационном рынке Украины было принято стратегически важное решение о разработке хранилища данных

Партнером и поставщиком решения в построении ХД была выбрана компания CITIA BTC

- Дочерняя **английская** компания
- Основана в **2001 году**
- Насчитывает более **70 сотрудников**
- Специализация – **системы бизнес-анализа (BI)**
- Предлагает решения для **интеграции и анализа данных, управления эффективностью бизнеса**
- Сотрудничает с ведущими мировыми поставщиками решений **Business Intelligence** и **Хранилищ данных**

- Среди клиентов Citia BTC

На первом этапе проекта был проведен аудит систем-источников. Для телеком компании это базы данных абонентов, транзакций в биллинговой системе, системах взаиморасчета с партнерами.
В результате появилась архитектура будущего хранилища.



Джон Пейдж стал архитектором системы BI для компании Астелит

Джон Пейдж (Jon Page)

Признанный эксперт мирового уровня в области бизнес-аналитики и построения хранилищ данных. Бывший вице-президент Oracle EMEA, Security Pacific Hoare Govett, со-основатель Teradata Europe

В IT сфере с 1980 года. Лично принимал участие во внедрении нескольких крупнейших хранилищ данных в Европе.

Является автором книги «Построение архитектуры BI нового тысячелетия», а также множества публикаций.

В течение пяти лет разрабатывал стратегии развития в отношении систем поддержки принятия решений (DSS), бизнес-анализа (BI) и построения хранилищ данных (DWH) для Oracle.

Идеолог структурно выделенного подразделения бизнес-аналитики в компаниях.

life:)
www.life.ua

Работа над проектом хранилища данных означает выяснение и пересечение двух главных составляющих

Что могут предоставлять IT?
Что из этого нужно бизнесу?

Результатом для IT будет:
Физический объем хранилища (в терабайтах)
Объем регулярно обрабатываемой информации
Длительность ETL процесса
Регламент процесса относительно других задач
Объем поддержки актуальности алгоритмов

Результатом для бизнеса будет:
Степень детализации информации
Скорость обработки запросов
Оперативность данных (степень приближения к реальному времени)

life:)
www.life.ua

Решив все вопросы, Хранилище начали наполнять данными…

life:)
www.life.ua

Вывод 2.
Проактивная аналитика строится на базе стратегического менеджмента

Эпизод II.
Новые возможности

Преимущества бизнес подразделений при работе с хранилищем данных

Общие

- Большой объем информации, заранее структурированной согласно потребностям бизнеса, очищенный и сохраненный в одном месте
- Независимая проверка качества существующих отчетов экспертами подрядчика
- Организационные изменения: детали далее

Проактивность

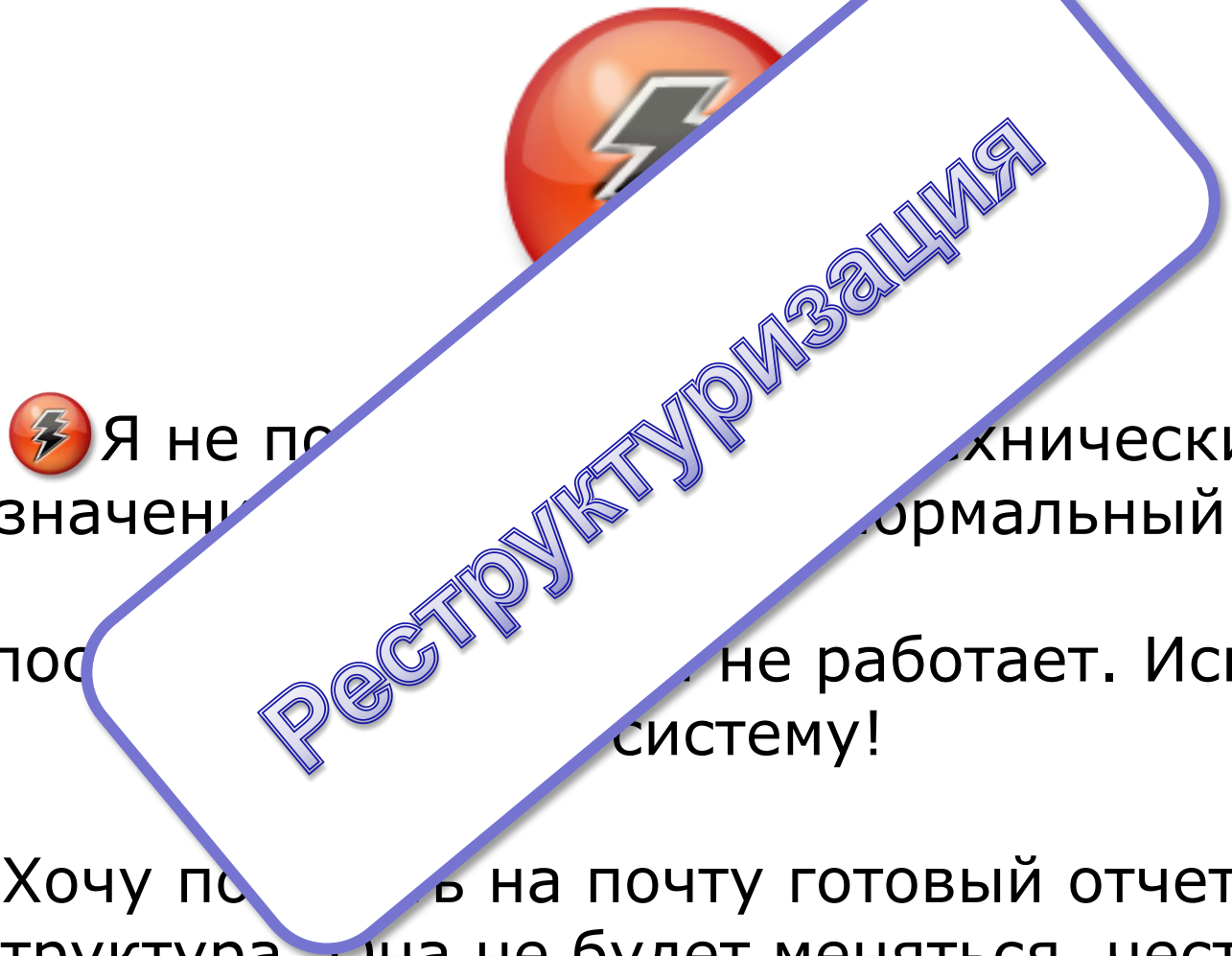
- Мультифакторный анализ поведения абонентов, отслеживание динамики пользования услугами
- Оценка потребностей абонентов
- Сегментация и микросегментация
- Скоринг по риску потери клиента

Отчетность, статистика, ad-hoc

- Еженедельный анализ информации об абонентах и трафике, прогноз доходов
- Детальные отчеты по действующим услугам с момента запуска
- Подготовка баз для информационных СМС рассылок – с учетом уже активированных услуг, специфики пользования и отказа от спама (весомое дополнение, влияющее на индекс удовлетворенности абонентов)

life:)
www.life.ua

Получив доступ к большому объему информации, в коллективе возникает некоторое напряжение



- Я не по… …хнических обозначени… …ормальный язык!
- Я пос… … не работает. Исправьте … систему!
- Хочу по… …ь на почту готовый отчет. Вот структура. Она не будет меняться, честно!

Отчетность

ДОСТОИНСТВА

Концепция «Все для Всех»

Большинство бизнес-задач стандартизировано

Доступ к Хранилищу есть у многих сотрудников

Бизнес-пользователи сами создают аналитические запросы

НЕДОСТАТКИ

Наполнение Хранилища Данных становится проект-ориентированным.

Нет общей картины, общей стратегии развития хранилища

Аналитика

ДОСТОИНСТВА

Концепция «Каждому-Необходимое»

Количество стандартных отчетов минимально. Они предназначены для контроля качества данных аналитиками

Система гибкая, способствует развитию бизнеса и развивается вместе с бизнесом

НЕДОСТАТКИ

Требует от компании организационных изменений

Необходима группа аналитиков, глубоко разбирающихся в технических и бизнес процессах компании

life:)
www.life.ua

Вывод 3.
Ускорение процессов в бизнесе требует структурных преобразований

life:)
www.life.ua

Эпизод III.
Куда уходят деньги...

С течением времени
очевидная ценность появления системы BI в компании тускнеет.
Система воспринимается как данность.

У топ-менеджмента
неизбежно возникают вопросы:

Этим реально кто-то пользуется?
Насколько эффективно?

Разве проект уже не завершен?
Зачем еще инвестиции?

life:)
www.life.ua

Об эффективности

До появления BI

Информационный запрос от бизнеса к аналитикам технической дирекции

Ан… …са, устан…

У би… …хва… специ… …знаний для и… …рпретации пол…ченных отчетов

BI + реструктуризация

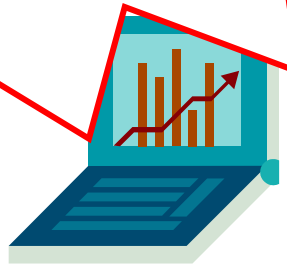
Информационный запрос от бизнеса к группе би…нес-аналитиков

Уточнение бизнес …ребности. Предлагается …мени и …решение

…чение к хранилищу …анных.

…ративное решение задач бизнеса

…е выведение новых предложен… …в зависимости от ситуации на рынке



Оперативное отслеживание эффекта новых продуктов

Рост операционной эффективности компании

Экономия ресурсов технической дирекции в год с появлением системы BI оценивается:

Поддержка - 504 чел-дня

Разработка – 728 чел-дней

life:)
www.life.ua

Куда же уходят деньги?

! Развитие возможностей

Добавление новых предметных областей
Развитие операционной отчетности

!! Поддержка

Оптимизация ETL процедур
Распараллеливание процессов загрузки данных
Контроль регламента загрузки данных
Регулярный аудит актуальности алгоритмов
Отслеживание качества и наполнение справочников
Расширение серверного пространства.
Обеспечение бекапов.

!!! Апгрейд

Переход на новую версию BI
Внедрение Exodata

Вывод последний.
Проактивный маркетинг –
это стратегический менеджмент +
финансовая поддержка +
структурные преобразования

Спасибо за внимание :)