

## QlikView – мощный инструмент клиентской аналитики для повышения эффективности CRM-стратегии

### Клиентская аналитика – ключ к успеху CRM

Из всех подходов к управлению взаимоотношениями с клиентами на данный момент компании наибольшее внимание уделяют операционному уровню CRM-систем. Задача повышения лояльности клиента решается в процессе контакта с ним. Все данные, полученные при общении, накапливаются и просматриваются только перед следующим контактом или используются для построения статичных отчетов. Низкая эффективность таких отчетов обусловлена быстрой сменой актуальности CRM-информации и отсутствием анализа причин тех или иных результатов.

Знания о клиенте бесценны. Для построения наиболее оптимальной стратегии дальнейшего взаимодействия необходимо использовать их в полном объеме. Постоянный анализ этих знаний позволяет в нужный момент находить ответы на многие ключевые вопросы и повышать результативность управления взаимоотношениями с клиентами.

Операционный уровень CRM-системы не обладает достаточными функциональными возможностями для решения таких задач. Органично дополнив его аналитическим блоком, компания повысит мощь своей CRM-системы, отдачу от ее использования, и, как следствие, увеличит объем продаж.

### Аналитический CRM – это взвешенные решения

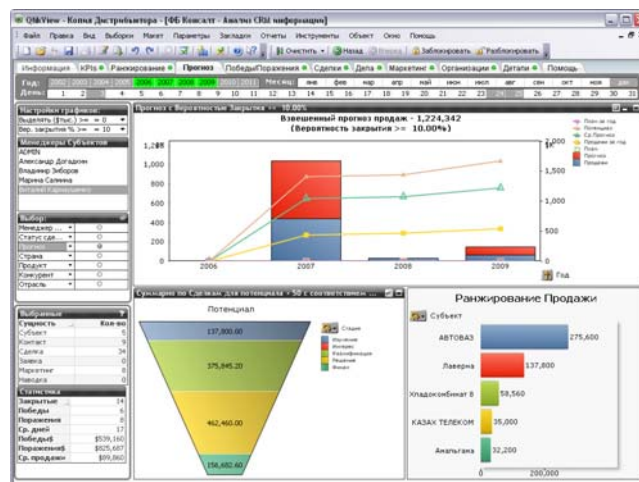
Реализация клиент-ориентированной стратегии требует глубокого понимания потребностей клиентов и максимального соответствия предложений их ожиданиям. Для повышения качества обслуживания и увеличения доходов необходимо знать ответы на следующие вопросы:

- ✓ Каковы предпочтения клиентов и тенденции их изменений?
- ✓ Какие продукты и услуги с наибольшей вероятностью приобретет клиент?
- ✓ Когда запустить и как получить максимальную прибыль от маркетинговых кампаний?

Аналитический CRM отвечает на эти и многие другие вопросы и обеспечивает выполнение следующих задач:

- ✓ Перекрестные и дополнительные продажи
- ✓ Сегментация групп клиентов
- ✓ Прогнозирование результатов
- ✓ Управление и оптимизация маркетинговых кампаний
- ✓ Удержание клиентов

### QlikView In Memory BI – мощное и простое средство клиентской аналитики



Обеспечив CRM-систему аналитическими возможностями, нельзя забывать о том, что анализ CRM-данных должен быть максимально быстрым и простым.

При работе с клиентской информацией, используемой сотрудниками отделов продаж и маркетинга, аналитика максимально эффективна только тогда, когда она не отнимает у пользователя время на ожидание отклика системы и на обдумывание действий для детализации данных или выполнения нового запроса.

**QlikView – это бизнес-аналитика (BI) нового поколения, которую от других систем отличают:**

**Простота использования** – система интуитивно управляется щелчком мыши

**Мощность** – мгновенный отклик на запросы любой сложности при объеме данных в миллиарды записей и работе тысяч пользователей (обработка в оперативной памяти)

**Гибкость** – неограниченное количество измерений и значений, модификация занимает секунды

**Быстрое внедрение** – запуск системы в течение нескольких недель после начала проекта

**Быстрый возврат инвестиций** – ощутимые результаты менее чем за 30 дней

**QlikView обладает всеми необходимыми возможностями для комплексного анализа CRM-информации:**

- ✓ Информационные панели
- ✓ Произвольные запросы (ad-hoc)
- ✓ Статистический анализ
- ✓ Моделирование и прогнозирование
- ✓ Анализ «что, если» и анализ групп данных
- ✓ Быстрое создание отчетов и экспорт в PDF

## SalesLogix и QlikView – синергия операционного CRM и бизнес-аналитики

### Полнофункциональная платформа для реализации CRM-стратегии

Методы построения современных информационных систем позволяют интегрировать продукты разных поставщиков между собой. При таких условиях задача выбора оптимальной комбинации решений, удовлетворяющих в совокупности всем потребностям клиента, не должна ложиться на него самого и требовать привлечения дополнительных средств и времени на интеграцию. Задачей поставщика является создание максимально соответствующего требованиям заказчика решения, полностью готового к эксплуатации.

Примером интеграции двух продуктов, каждый из которых показал высокую эффективность в решении своих задач, является союз Sage SalesLogix и QlikView, в котором операционная CRM-система органично дополнена передовой бизнес-аналитикой, что создает мощную платформу для реализации клиент-ориентированной стратегии.

Сочетая в себе наглядность, мощь и простоту, решение позволяет провести детальный анализ CRM-информации, получить ответы на ключевые вопросы бизнеса и принять верные решения.

### Анализ ключевых показателей эффективности CRM

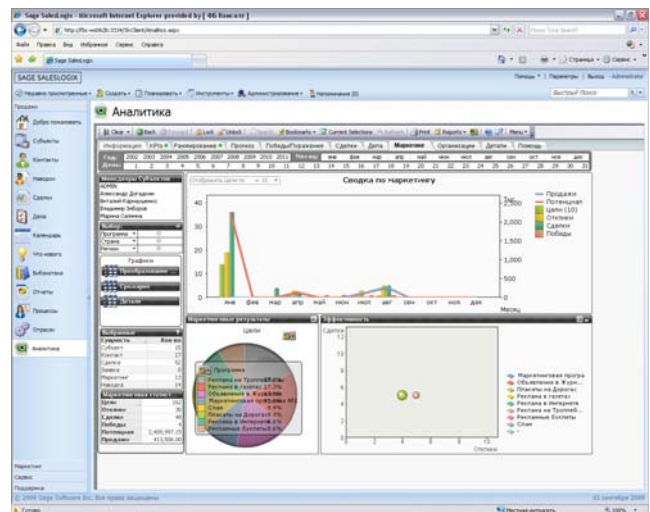


- ✓ Мониторинг всех ключевых показателей эффективности CRM (продажи, отклики, дела, заявки и др.) в разрезах календарного года, месяца, региона, отдельных менеджеров
- ✓ Сравнение суммарной информации по годам, кварталам или месяцам текущего и предыдущего годов
- ✓ Отслеживание информации по ежемесячному росту совокупного объема продаж за текущий год, сравнение его с планируемым и объемом за предыдущий год

### Анализ и прогнозирование продаж

- ✓ Анализ информации о продажах по продуктам, субъектам и отраслям с фильтрацией по году, месяцу, числу, региону и менеджеру
- ✓ Просмотр прогноза продаж с учетом вероятности закрытия сделок с детализацией по продукту, региону, отрасли и менеджеру
- ✓ Сравнение фактических результатов объемов продаж с прогнозируемыми значениями
- ✓ Анализ выигранных и проигранных сделок, просмотр сводной информации и углубление в детали
- ✓ Совокупная информация по сделкам, «воронка продаж»
- ✓ Детальный анализ информации по текущим и завершенным делам (звонки, встречи, необходимые действия и др.)

### Анализ эффективности маркетинга



- ✓ Анализ общей сводки маркетинга. Сопоставление целей, количества полученных откликов, объема продаж и количества сделок
- ✓ Сводная статистика эффективности различных типов рекламных ресурсов
- ✓ Анализ результативности маркетинговых программ и кампаний: сопоставление целей, откликов и выигранных сделок
- ✓ Детальный анализ информации по маркетинговым кампаниям и программам: дата запуска, цели по откликам, отклики, количество сделок и др.
- ✓ Быстрое получение детальной информации по организациям с фильтрацией по любым параметрам

*Уникальное сочетание гибкого инструментария операционного CRM и передовой бизнес-аналитики нового поколения делает интегрированное решение на базе Sage SalesLogix и QlikView незаменимым инструментом для реализации вашей CRM-стратегии.*