

PROJEKTE

Telekommunikation — Kundenbeziehungen pflegen
Optimierung der Geschäftsprozesse

Ausgangssituation:

Zunehmend kundenorientierte Geschäftsprozesse.

Anforderungen an eine individuelle Lösung:

Optimierung der Geschäftsprozesse mit den Zielen Kundenbindung,
Umsatzsteigerung und Kosteneffizienz.

Umsetzung durch iCASUS Mitarbeiter:

- Mit Hilfe eines Data Warehouse werden das Kunden- bzw. Verbraucherverhalten analysiert und Kundensegmentierungen bzw. -wertanalysen vorgenommen. Daraus resultieren Kampagnen und Maßnahmen zur Kundengewinnung, Kundenpflege und zum Verhindern von Kundenabwanderungen (Churn Rate Prediction).
- Die Verarbeitung von Massendaten, das zeitnahe Bereitstellen der Analysen für die Fachabteilungen (z.B. nach der monatlichen Fakturierung an die Kunden) sowie die Optimierung bzw. Weiterentwicklung der SAS-Anwendungen stehen dabei im Vordergrund.
- Technische Umgebung ist dabei ein Unix Server mit SAS und Oracle ® und Windows-Clients mit SAS.