

Business Intelligence als Wachstumsmotor

Internet, CRM und Business Intelligence (BI) sind stark gereift und Akteure aus der Unterhaltung, Messeorganisation, aus dem Sport und von Freizeitparks haben sich die Kombination dieser Technologien zu Nutze gemacht. Wir zeigen an einem Beispiel, wie dies erfolgreich umgesetzt werden kann.

Grosses Potenzial, die Verkaufszahlen zu steigern

BI-Technologien öffnen viele Tore und bieten zahlreiche neue Vorteile:

- Kommunikation, Verkauf, Buchungen und Kundendienst über mehrere Verkaufskanäle und für Kunden, die immer grössere Ansprüche stellen und mit Internet und Mobiltelefon vertraut sind.
- Segmentierung und Steuerung von Marketingkampagnen mittels einfacher und wirkungsvoller Tools, die sämtliche Daten zum Kunden, seinem Kaufverhalten und seinen Vorlieben enthalten.
- Verkaufsoptimierung, um die Auslastungsquote von Event-Räumen zu maximieren, und zwar durch tägliche Effizienzkontrollen und die automatische Auslösung von Alarmen im Falle dringend erforderlicher Geschäftsmassnahmen.
- Anpassung der Dienstleistungen und Produkte an die persönlichen Vorlieben der Kunden.

2008 begann ELCA damit, bei verschiedenen grossen französischen Akteuren der Kultur- und Freizeitbranche, eine neue IT-Lösung einzuführen: «SecuTix 360°». Diese Lösung setzt sich aus verschiedenen funktionalen Modulen zusammen: dem als Herzstück dienenden Ticketing, der Kundenverwaltung und der Business Intelligence.

Angebotsoptimierungen mittels Zielgruppen- und Kampagnenanalysen

Die auf den Softwarepaketen der Branchenfürer SAP BusinessObjects und Microsoft basierende BI-Lösung von ELCA bietet nicht nur die traditionellen Analyse- und Reportingtools, sondern sorgt auch für die Integration all dieser Komponenten wie beispielsweise den modulübergreifenden Austausch wichtiger Informationen über Kunden, Verkäufe, Produktkataloge, Marketingkampagnen und Werbeaktionen wodurch auch eine fundierte Kundensegmentierung ermöglicht wird.

Das leistungsfähige Analysetool BusinessObjects und die über ein Infozentrum verfügbaren umfassenden Daten zum Kaufverhalten des Kunden ermöglichen es, die Zielgruppen für Werbekampagnen systematisch zu seg-



«SecuTix 360°» integriert verschiedene funktionale Module vom Ticketing bis zur Business Intelligence.

mentieren und zu definieren. Dadurch schnell die Rücklaufquote nach oben. Und gleichzeitig lassen sich die Kosten – insbesondere bei Kampagnen mit Postversand – optimieren.

Die Zielgruppen werden automatisch und nahezu transparent an das Kundenverwaltungssystem übermittelt, das sich dann um die Definition und Ausführung der Kampagne kümmert. Vorbei sind also die Zeiten, als man sich noch mit Listen herumschlagen und sicherstellen musste, dass es keine Doppelspurigkeiten oder falsche Adressen gab. Fortan kann man das getrost dem System überlassen.

Sobald eine Kampagne lanciert ist, werden sämtliche Informationen in den verschiedenen Modulen (Ticketing, CRM, BI) synchronisiert. Dadurch kann zum Beispiel ein Kunde, der via SMS kontaktiert wurde, im Callcenter anrufen und seine Tickets umgehend kaufen. Die Informationen über die Werbeaktion sind ja bereits im Ticketingsystem verfügbar.

Nach Abschluss einer Kampagne lässt sich diese dann anhand der verfügbaren Kaufdaten eingehend analysieren. Die BI-Lösung erlaubt es ihrem Nutzer, die Rücklaufquoten besser zu interpretieren, sie nach den jeweiligen Merkmalen der Kunden zu differenzieren, die etwas gekauft beziehungsweise die nichts gekauft haben, und mehr über die Zielgruppen und die Wirksamkeit künftiger Kampag-

nen zu lernen. Auf Grundlage dieser Analysen können neue Produkte und Dienstleistungen hinzugefügt oder mit neuen Werbeangeboten kombiniert werden, um bestimmte identifizierte Marktsegmente besser zu bedienen.

Ihr Partner für BI-Lösungen

ELCA verfügt über umfassende branchenspezifische Kenntnisse auch in vielen weiteren Wirtschaftssektoren, ebenso wie technische Kompetenzen, die alle Lebensphasen einer IT-Lösung abdecken – in den Bereichen Internet, BI und DWH genauso wie im CRM. ELCA arbeitet eng mit einigen der bedeutendsten Softwareentwickler – wie Microsoft, Oracle/Sun, IBM und SAP BusinessObjects – zusammen und kann mit den unterschiedlichsten Plattformen (Java, .NET) arbeiten. <

ELCA INFORMATIK AG

ELCA

Steinstrasse 21 | 8036 Zürich
www.elca.ch