

**RADYKALNA POPRAWA EFEKTÓW KAMPANII MARKETINGOWYCH  
WE WSZYSTKICH KANAŁACH KOMUNIKACJI BEZPOŚREDNIEJ**

# ACXIOM MARKETING DATABASE SERVICES

**ACXIOM®**

## WYZWANIA DLA MARKETERÓW

Środowisko marketingowe, w którym funkcjonujemy szybko się zmienia, dając szereg nowych możliwości, ale też stawiając wiele nowych wyzwań. Obecnie marketer powinien nie tylko integrować dane o klientach z różnych źródeł, ale również wiedzieć, które kanały komunikacji są najbardziej efektywne. Działania takie jeszcze bardziej komplikuje fakt, że coraz więcej kanałów komunikacji umożliwia interakcję z klientami - kanały marketingu bezpośredniego dawno przestały być drogą komunikacji wyłącznie jednokierunkowej. Historia odpowiedzi (responsu) z akcji marketingowych to tylko jedna strona analizy relacji z klientem. Coraz trudniej jest natomiast skoordynować działania marketingowe poprzez wszystkie dostępne kanały komunikacji, w tym: bezpośredni, typu telemarketing czy email, media społecznościowe, kanał mobilny, online, itd.

Odpowiednia koordynacja działań nie tylko zapobiegnie szumowi informacyjnemu (bo prospekt / klient nie otrzyma zdublowanych przekazów od firmy), ale pomoże wzmocnić przekaz poprzez odpowiednie rozłożenie kanałów komunikacji i samego przekazu w czasie

i w zależności od preferencji klienta. Dlatego w dzisiejszych czasach, marketerzy powinni nie tylko zbierać dane, ale przede wszystkim wnikliwie je analizować oraz przekuć historię interakcji z klientem na efektywne kampanie marketingowe. Wdrażanie skutecznych taktyk marketingu zintegrowanego, opartych na reakcjach/zachowaniach klientów będzie jednak możliwe tylko wtedy, kiedy możliwie szybko i trafnie zostaną do klientów i prospektów przypisane dane i udostępnione w postaci marketingowej bazy danych.

## CZYM SĄ ACXIOM MARKETING DATABASE SERVICES?

Acxiom Marketing Database Services to zestaw rozwiązań i produktów dostarczających niezbędną infrastrukturę dla marketingowych baz danych stanowiących serce kompleksowego systemu zarządzania kampaniami, raportowania oraz analiz. Poprzez integrację wielu kanałów, rozwiązania Acxiom pozwalają marketerom skoordynować działania i dotrzeć do właściwej grupy docelowej z dopasowanym przesłaniem opartym na wielowymiarowym spojrzeniu na indywidualnego odbiorcę. Poprzez analizę historii kontaktów z klientem

## USŁUGA

Marketing Database Services

## POTRZEBY

- Radykalna poprawa wyników kampanii marketingu wielokanałowego (multichannel)
- Raportowanie i analiza wyników kampanii marketingowych i sprzedażowych
- Obniżenie kosztów kampanii i wzrost dochodów

## KORZYŚCI

- Centralne repozytorium pełnej, wielowymiarowej wiedzy o klientach
- Pewne źródło danych jako podstawa do analiz biznesowych i budowania strategii działania firmy
- Szybka implementacja rozwiązania
- Znaczne skrócenie czasu trwania analiz scoringowych (nawet do 98% vs. stan obecny)
- Konkretny wzrost dochodów
- Redukcja kosztów pozyskania nowych klientów (średnio o 10%)
- Efektywniejsze pozyskiwanie nowych klientów (wzrost nawet o 20%) Skuteczne zatrzymanie klientów, którzy w przeciwnym razie odeszliby od marki

w różnych miejscach, poprzez analizę transakcji i profilu odbiorcy, marketerzy mogą wreszcie, nieporównywalnie lepiej niż dawniej, identyfikować swoich klientów i prospektów, rozumieć ich potrzeby, pragnienia i motywacje i w rezultacie docierać do nich z dopasowaną ofertą, poprzez najskuteczniejszy kanał komunikacji. Kluczowe miary efektywności oraz analizy wbudowane w system, wykażą w czasie wartość takich działań i każdego klienta....

Usługi Acxiom Marketing Database Services oparte są na standardowych implementacjach i najlepszych praktykach. Acxiom oferuje kilka wersji usługi w zależności od potrzeb klienta.

**MarketEdge** dostarcza standardowo wbudowaną funkcjonalność, konfigurowalny model danych oraz narzędzia do zarządzania i raportowania kampaniami innych dostawców (np. Unica, Alterian, Cognos). W stosownych przypadkach jest dostępna także wersja w pełni dostosowana do indywidualnych potrzeb i/lub środowiska danej organizacji – Customer Engagement Frame (CEF). W ramach takiej niestandardowej usługi, nasz klient dostaje możliwość zbudowania rozwiązania w pełni dostosowanego do swoich potrzeb oraz integracji z innymi narzędziami w zależności od preferencji czy systemów już obecnych w portfolio firmy.

## JAK TO DZIAŁA?

Rozwiązania Acxiom Marketing Database Services wykorzystują **standardowe i powtarzalne** procesy przetwarzania danych zbudowane w oparciu o wieloletnie doświadczenie oraz bogaty zestaw sprawdzonych narzędzi wspomagających. W zależności od strategii marketingowej danej firmy oraz od tego czy jest to pierwsza próba integracji, czy firma ma już doświadczenia w marketingu wielokanałowym, Acxiom odpowiednio dostosuje rozwiązania do zidentyfikowanych potrzeb. Oferujemy rozwiązania od gotowych pakietów „z półki”, po w pełni konfigurowalne i zaawansowane systemy zarządzania danymi. Bez względu na złożoność, każde rozwiązanie składa się z gotowych elementów wykorzystujących wspólną lub dedykowaną platformę sprzętową.

## ROZWIĄZANIA ACXIOM MARKETING DATABASE SERVICES STANDARDOWO ZAWIERAJĄ:

- Integrację danych,
- Integrację oraz identyfikację danych klientów (Customer Master Data Management),
- Ładowanie, modyfikację i transformację danych,
- Dedykowane Data Mart'y,
- Funkcje zarządzania i realizacji kampanii,
- Raporty z analizą działań marketingowych bazujących na wynikach samych kampanii komunikacyjnych (wskaźnikach odpowiedzi, czasie reakcji, itp.) i danych sprzedażowych.

## SINGLE CUSTOMER VIEW, CZYLI PO CO NAM ZINTEGROWANE DANE?

W ramach oferowanych rozwiązań wszystkie dane klientów i prospektów są włączane do jednego repozytorium danych, integrującego informacje pochodzące z wielu departamentów i systemów, w tym źródeł zewnętrznych. Dane wchodzące do systemu są automatycznie poddawane zaawansowanym procesom czyszczenia (**Data Higiene**) oraz identyfikacji (**Recognition**). Dzięki zebraniu danych w jednym miejscu, klient, który miał kontakt z różnymi departamentami, systemami operacyjnymi czy różnymi kanałami sprzedaży, jest łatwo i jednoznacznie zidentyfikowany, a wszystkie dane dotyczące jego aktywności, są prawidłowo przypisywane do tegoż klienta. Przykładowo, dane ze strony internetowej oraz tradycyjnego systemu sprzedaży są agregowane i odpowiednio analizowane, dostarczając wielu cennych informacji o zachowaniach i preferencjach klienta.

Zbierając oraz odpowiednio organizując dane kontaktowe i historię zakupów, rozwiązanie Acxiom Marketing Database Services dostarcza kompletny obraz każdego klienta (lub potencjalnego klienta - prospekta) w jednym miejscu/na jednym ekranie - tzw. **Single Customer View (SCV)**. Dzięki takiemu rozwiązaniu marketer nie musi już uruchamiać kilku baz danych, raportów i/lub transakcji systemowych po to, aby uzyskać pełen obraz relacji z danym klientem i historii jego zakupów. Dodatkowo, dysponując takim rozwiązaniem, klienci mogą być segmentowani w grupy, w zależności od informacji dotyczących ich zachowań. Przykładowo, dzięki szybkiej i łatwej identyfikacji najbardziej wartościowych klientów, możliwe będzie wysłanie im specjalnych – dedykowanych - ofert, rabatów i propozycji, żeby wzmocnić ich lojalność, a tym samym podnieść ich wartość dla firmy. Z drugiej strony inna grupa klientów o wspólnych cechach, przy odpowiednim wsparciu rozwiązań Acxiom, może być np. przesuwana w stronę bardziej dochodowych klientów za pomocą innego rodzaju zachęt, również dopasowanych do zachowań tej grupy. Z kolei osoby z działów sprzedaży i obsługi klienta mogą w bardzo łatwy sposób wyszukiwać klientów według odpowiednich kryteriów (np. według numeru telefonu, rodzaju oferty, kanału komunikacji, rodzaju reakcji na ofertę, itp.).

## JAK WYGLĄDA PROCES INTEGRACJI DANYCH O KLIENTACH – CUSTOMER DATA INTEGRATION (CDI)

Pierwszym krokiem do zbudowania kompleksowego rozwiązania marketingowego opartego na wieloźródłowych danych jest zapewnienie solidnych, skalowalnych oraz wydajnych procesów zarządzania danymi. Konieczne są także rozwiązania zapewniające sprawne, bezpieczne i odbywające się często w czasie rzeczywistym ładowanie danych do centralnego repozytorium. Innym kluczowym aspektem jest elastyczność rozwiązania, pozwalająca na łatwe dodanie nowych źródeł danych bez negatywnego wpływu na niezawodność istniejących już procesów.

Firma Acxiom nieustannie rozwija i inwestuje w technologie CDI. Klienci Acxiom mogą skorzystać z wypracowanych przez lata rozwiązań oraz najlepszych praktyk implementacji i utrzymania u klientów na całym świecie. Decydując się na współpracę z Acxiom, klient może skupić się na swojej głównej działalności zamiast samodzielnie rozwijać i utrzymywać narzędzia CDI. Dodatkowo, zapewnia firmie sprawdzone rozwiązanie, oszczędzając czas i unikając wielu kosztownych błędów.

## PROCES CDI ZAWIERA CZTERY GŁÓWNE KROKI:

### 1. Jakość Danych (ang. Data Quality)

Czyszczenie i standaryzacja danych kontaktowych klientów.

### 2. Identyfikacja klientów (ang. Customer Recognition)

Proces wykorzystujący hierarchiczny zestaw reguł do nadawania i utrzymywania niezmiennych kluczy identyfikujących klienta, gospodarstwo domowe i adres. Reguły te mogą być dostosowane do konkretnych wymagań klienta. Standardowy zestaw reguł Acxiom stanowi dobrą podstawę przy tworzeniu nowych reguł uwzględniających specyficzne wymagania klienta i poprawiających skuteczność identyfikacji. Reguły te uwzględniają bazę wiedzy Acxiom oraz „rozmyte” łączenie (ang. Fuzzy Logic) z uwzględnieniem nazwisk, danych adresowych, numeru telefonu czy adresu email.

### 3. Zgodność (ang. Compliance)

Dane klientów są filtrowane przy wykorzystaniu wewnętrznych lub zewnętrznych list wykluczeń.

### 4. Złoty rekord (ang. Golden rekord)

Dla każdego klienta tworzony jest złoty rekord zawierający dane adresowe i preferencje marketingowe. Każdy z poszczególnych elementów tworzony jest na podstawie reguł zawierających:

- Hierarchię preferowanych źródeł,
- Aktualność rekordu,
- Częstość występowania,
- Inne – dobierane w zależności od potrzeb/wymagań klienta oraz/lub zasobów danych.



## ZARZĄDZANIE KAMPANIAMI, RAPORTOWANIE I ANALIZA DANYCH

Posiadanie jednego repozytorium danych o klientach daje solidne podstawy do prowadzenia efektywnych kampanii marketingowych. Obok efektywności bardzo ważna jest też funkcjonalność systemu: narzędzia jakimi dysponuje Acxiom umożliwiają wykonywanie kampanii, raportowanie wyników i analizę danych końcowych w sposób przyjazny dla użytkownika i oczywiście szybki.

Acxiom współpracuje z wieloma dostawcami oprogramowania z zakresu Business Intelligence i Campaign Management. Lata doświadczeń i liczne wdrożenia, które mamy za sobą pozwalają nam doradzić, jakie komponenty systemu i jacy dostawcy sprawdzą się najlepiej w danych warunkach biznesowych, zwłaszcza, że zazwyczaj jest to część większego rozwiązania. W ramach usług konsultingowych doradzimy, jakie narzędzia najlepiej spełnią Państwa oczekiwania.

W ramach projektów Acxiom Marketing Database Services, nasi klienci najczęściej wykorzystują następujące narzędzia:

- Do raportowania wyników kampanii i analiz danych – Cognos, Apteco FastStats, Tableau.
- Do zarządzania kampaniami – Unica, Alterian, Apteco FastStats.

## DLACZEGO ACXIOM MARKETING DATABASE SERVICES?

Acxiom jest uznanym liderem w dziedzinie rozwiązań Marketing Database Services. Według danych opublikowanych przez Forrester w „Wave Report” Acxiom:

**„....dostarcza przekonujące rozwiązania”**

**„....od wielu lat dostarcza najbardziej kompleksowe rozwiązania bazodanowe największym przedstawicielom różnych branż”**

**„....wykazał się wyjątkową sprawnością w modernizacji swoich produktów i usług”**

### WARTO ZAPAMIĘTAĆ:

1. Efektywność tradycyjnych strategii marketingowych jest coraz mniejsza. ROI się obniża lub pozostaje na stałym poziomie.
2. Przełożenie danych na konkretne działania, z przypisaniem historii sukcesu i integracją poprzez kanały komunikacji, są obecnie głównymi wyzwaniami marketerów.
3. Marketerzy muszą wdrażać strategię działania integrujące kanały komunikacji, na równi ze zrozumieniem, który z nich jest najbardziej efektywny.
4. Historia kontaktów z klientem jest niezmiernie ważna i musi być odpowiednio skoordynowana by uniknąć szumów informacyjnych.
5. Współczesne kampanie marketingowe muszą bazować na w pełni zintegrowanych danych poprzez kanały dotarcia, a tym samym, umożliwiać realizację najbardziej odpowiednich, spersonalizowanych i spójnych kampanii.
6. Wyzwania marketingu bezpośredniego mogą być zrealizowane jedynie poprzez transformację technologii marketingowych baz danych w Centralny Marketingowy System Nerwowy.
7. Marketerzy muszą szukać nowych, odpowiednich sposobów na wzrost świadomości i lojalności wobec marki.



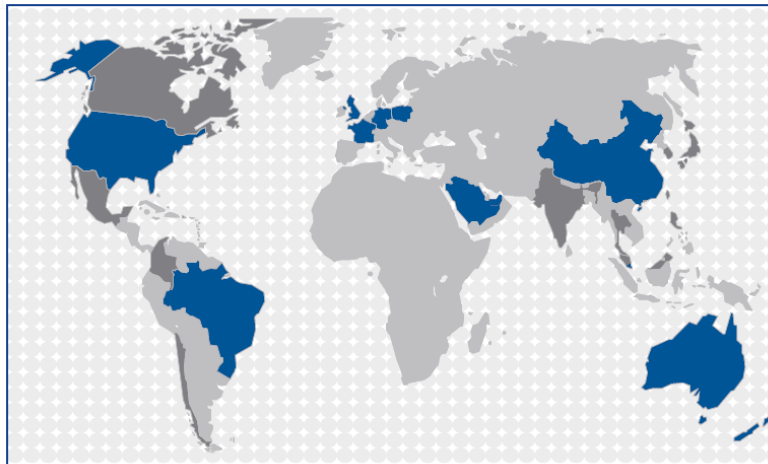
# O ACXIOM

Acxiom Polska jest częścią notowanej na giełdzie w Nowym Jorku (NASDAQ) korporacji Acxiom, która jest uznanym w wielu krajach liderem w dziedzinie usług z zakresu marketingu bezpośredniego i nowoczesnych technologii, które pozwalają skutecznie zarządzać relacjami z klientami, personalizować doświadczenia klienckie i podnosić ich wartość.

Acxiom umiejętnie integruje dane, analizy, technologie i usługi konsultingowe w celu optymalizacji strategii wielokanałowego marketingu. W swoich działaniach korzystamy z ponad 40 lat doświadczeń w zarządzaniu danymi. Pomagamy klientom w budowaniu skutecznych, bezpiecznych i opłacalnych rozwiązań marketingowych opartych o zaawansowaną wiedzę o konsumentach - o tym, gdzie ich znaleźć, jacy są, co ich motywuje do zakupów, czego oczekują i jak się z nimi skutecznie komunikować.

## TU ZNAJDZIESZ ACXIOM

Acxiom oferuje swoje rozwiązania i dane dla ponad 8 800 klientów na całym świecie.



- posiadane biura na tych rynkach
- usługi oferowane na tych rynkach

## SPRAWDŹ CO ACXIOM MOŻE ZROBIĆ DLA CIEBIE

**DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ O OFERCIE ACXIOM DATA QUALITY,  
DZWONIĄC POD NUMER TELEFONU 22 233 2000,  
WCHODZĄC NA NASZĄ STRONĘ INTERNETOWĄ [WWW.ACXIOM.PL](http://WWW.ACXIOM.PL)  
LUB WYSYŁAJĄC EMAIL POD ADRES  
[ACXIOMPOLSKA@ACXIOM.COM](mailto:ACXIOMPOLSKA@ACXIOM.COM)**

### ACXIOM POLSKA SP. Z O. O.

ul. Wołoska 3, budynek Mercury

02-675 Warszawa

Tel. +48 22 233 2000

Fax. +48 22 233 2490

E-mail: [acxiompolska@acxiom.com](mailto:acxiompolska@acxiom.com)

ul. Grunwaldzka 186

80-266 Gdańsk

Tel. +48 58 781 3400

Fax. +48 58 781 3939

# ACXIOM®