



SAS CI 360 **Platforma** **zákaznických dat**



01

Dokonalá integrace

V dnešní době potřebuje každá moderní společnost **shromažďovat údaje o zákaznících**. Zároveň drtivá většina společností se přesně v tomto bodě setkává s problémem, protože jejich **zákaznická data jsou umístěna v různých systémech**, uvnitř (on prem) nebo mimo organizaci (cloud). Podle Harvard Business Review chce 73 % obchodníků využít všechny dostupné údaje o zákaznících, ale reálně tak může učinit pouze 18 %.



Platforma zákaznických dat (CDP) řeší tento problém tím, že **dokáže sjednotit zákaznická data z více zdrojů**, vytvořit jednotný zákaznický profil, a následně tato data aktivovat v reálném čase, a tím vytvořit korektní interakci se zákazníkem.



Funkcionality CDP v rámci SAS Customer Intelligence 360 jsou navrženy tak, aby poskytovaly možnosti nad rámec běžných CDP. To umožňuje **transformovat údaje z různých zdrojů do jednotného profilu zákazníka**, který kombinuje online data s daty z offline kanálů. S pomocí umělé inteligence (AI) dokáže SAS CDP vylepšit a rozšířit údaje o zákaznících o:



personalizaci v reálném čase



automatické doručování zacíleného obsahu

Obě tyto funkce jsou **rozhodujícími faktory pro vytváření zákaznické zkušenosti (CX)**.

Díky CDP v rámci SAS Customer Intelligence 360 **vytěžíte potenciál vašich zákaznických dat na maximum**.

02

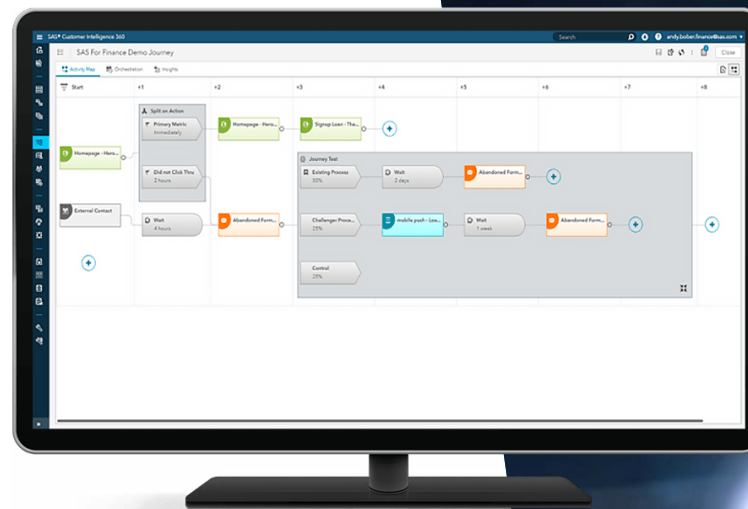
Základní funkcionality CDP

- ✓ **Sjednocení a využití zákaznických dat** z více zdrojů
- ✓ **Správa identity zákazníků** a vytváření jednotného zákaznického profilu
- ✓ **Segmentace** zákazníků **v reálném čase** s využitím detailních údajů
- ✓ Možnost **propojení s dalšími systémy** jako CRM nebo marketingovými cloudy





Silné stránky SAS CDP



Reálný obraz chování zákazníka
na vašem webu



Propojení údajů z online a offline
kanálů



Využití získaných údajů
v reálném čase



Obohacení údajů o **data získaná**
z podrobné analytiky a z použití
nástrojů AI v každém procesu



Rychlá možnost **integrace dalších**
marketingových a CRM systémů



Identifikace anonymního zákazníka a jeho
identifikace s již známým profilem



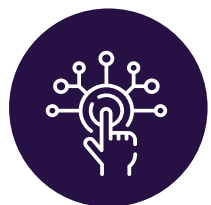
Vynikající **správa a zabezpečení údajů**
ve spojení s hybridní architekturou



AI a strojové učení poskytují hlubší přehled
nejen o zákaznících ale i definovaných
segmentech

04

Porovnání běžných CDP a SAS CDP



Vytvoření datové infrastruktury

vs

Běžné CDP vyžaduje importovat všechna zákaznická data do CDP nebo do marketingového cloudu.

SAS CDP využívá hybridní architekturu a díky tomu mohou být zákaznická data uložena v bezpečí. SAS CDP - Customer Intelligence 360 nabízí široké možnosti integrace s okolním světem.



Komplexní digitální a offline správa identit

vs

Běžné CDP častokrát nedokáže identifikovat známého zákazníka napříč všemi zařízeními a přiřadit k zákaznickému profilu data získaná z offline zdrojů.

SAS CDP zabezpečuje komplexní správu identit, stejně jako spojování online/offline dat, přičemž zohledňuje striktní pravidla ochrany soukromí.



Detekce událostí v reálném čase



Běžné CDP v mnoha případech nezaznamená všechny události v digitálním světě a nedokáže na ně reagovat v reálném čase. Následkem toho dochází ke zpoždění interakce se zákazníkem.

SAS CDP eliminuje zpoždění digitálních dat použitím streamovací datové platformy, která umožňuje streamování událostí v reálném čase, a to do libovolného cloudu. Detailně rozpoznává a zachycuje události ve všech dostupných zařízeních a všech komunikačních kanálech a následně v reálném čase aplikuje rozhodování a spouštění dalších událostí během celého procesu interakce se zákazníkem.



Budování zákaznické zkušenosti (CX)



Běžné CDP poskytují řešení hlavně pro oblast marketingu. Zapomínají však na další oblasti jako např. prodej, servis, podvody nebo risk. Ve všech těchto oblastech musí být stejně uplatněna personalizace, inteligentní rozhodování a řízená analytika. Řešení pouze pro účely marketingu nedokáže přinést tu nejlepší možnou zákaznickou zkušenost.

SAS CDP pomocí inteligentního rozhodování a integračních schopností rozšiřuje pole působnosti i mimo marketing a tím dokáže efektivně vytvářet tu nejlepší zákaznickou zkušenost.



SAS CI 360 **Platforma** **zákaznických dat**

Analytics Data Factory s.r.o.

www.customerintelligence.cz

www.byadf.cz

Radka Krčilová

radka.krcilova@byadf.cz

+420 725 357 371