

Highmark Blue Cross Blue Shield

wyzwanie

Usprawnienie obsługi klienta pod presją nasilających się działań konkurencji.

rozwiązanie

Przekształcenie danych o milionach klientów w wartościowe informacje, wspomagające proces podejmowania decyzji.

korzyści

- Znalezienie nowych rynków ekspansji;
- Identyfikacja cech charakterystycznych klientów celem zaplanowania poprawy obsługi;
- Zwiększenie efektywności poprzez automatyzację analizy danych.

*SPSS pozwala nam
identyfikować nowe rynki,
dzięki czemu możemy lepiej
reagować na potrzeby
klientów.*

”

Eric Untch

*Specjalista ds. Badań Marketingowych
w Highmark Blue Cross Blue Shield.*

Highmark Blue Cross Blue Shield, jako ósma co do wielkości firma na rynku ubezpieczeń zdrowotnych w Stanach Zjednoczonych, posiada miliony klientów. Highmark, poprzez skuteczne zarządzanie swoją obszerną bazą informacji, zamienił dane dotyczące klientów w bezcenny kapitał marketingowy.

Znalezienie nowych rynków ekspansji

„SPSS umożliwia nam przeprowadzenie analiz przy wykorzystaniu danych naszych klientów i określenie ich demograficznego profilu. Potrafimy odkryć na rynku nowe możliwości ekspansji, przez co również lepiej służymy naszym klientom” – stwierdził Eric Untch, Specjalista ds. Badań Marketingowych w Highmark Blue Cross Blue Shield.

Identyfikacja cech charakterystycznych klientów celem zaplanowania poprawy obsługi

Pracując w oparciu o duże zbiory danych, funkcje SPSS z zakresu zarządzania danymi, takie jak sortowanie czy agregacja danych, umożliwiły identyfikację różnych charakterystyk klientów firmy i użycie ich do zaplanowania usprawnień w obsłudze klientów.

Często wykorzystywanymi w analizach są również tabele częstości i tabele krzyżowe, szczególnie do czyszczenia zbiorów danych oraz do porównań wskaźników sprzedaży produktów w różnych regionach.

Zwiększenie efektywności poprzez automatyzację analizy danych

Automatyzacja pracy może wydawać się zadaniem skomplikowanym w realizacji, jednak tak nie jest. „Doceniam opcje automatyzacji, umożliwia to nieskomplikowane powtórne przeprowadzenie analiz. Nie musimy martwić się o znajomość języka poleceń. Mogę poświęcić swój czas danym i pracować bardziej efektywnie” – uważa Untch.

SPSS Polska
ul. Raclawicka 58
30-017 Kraków
tel./faks 012.636.96.80
tel./faks 012.636.07.91
tel./faks 012.636.45.35
e-mail: info@spss.pl
www.spss.pl
www.analizadanych.pl
www.webmining.pl