

# Sokolów S.A.

*Z perspektywy czasu  
widzimy, że podjęliśmy  
właściwą decyzję,  
wybierając rozwiązania  
SPSS. Dysponując  
obecną wiedzą z analiz  
jesteśmy w stanie,  
po pierwsze – realizować  
oczekiwania klientów,  
a po drugie – szybko  
reagować na zmiany  
otoczenia rynkowego.*

”

Jarosław Piątek  
Dyrektor ds. Sprzedaży, Sokolów S.A.

## **sytuacja**

Sokolów S.A. to jedna z największych i najnowocześniejszych firm przetwórstwa mięsnego w Polsce. Dysponuje potężnym potencjałem produkcyjnym oraz rozbudowaną siecią dystrybucyjną, obejmującą hipermarkety, odbiorców hurtowych, własną sieć sprzedaży, produkuje także na eksport. Od roku 1993 firma notowana jest na Gieldzie Papierów Wartościowych. Sokolów S.A. przykłada szczególną wagę do doskonalenia oferty produktowej i wdrażania polityki podnoszenia jakości. To dzięki temu firma może poszczycić się ponad 18% udziałem w rynku.

## **problem**

Sokolów S.A. staje codziennie przed problemem analizy ogromnej ilości danych o klientach. Pracownicy firmy dostrzegli w nich szansę na pozyskanie informacji, które pozwolą być „krok przed konkurencją”. Mając świadomość, jak dynamiczny jest rynek oraz myśląc o stałym doskonaleniu oferty produktowej zarząd firmy skonstruował klarowną misję. Sokolów S.A. potrzebuje systemu analitycznego, który poprzez wykorzystanie technik analizy danych w codziennej pracy pozwalałby pozyskiwać informacje umożliwiające budowanie trwałych i dochodowych relacji z klientami.

## **rozwiązanie**

Pracownicy Sokolów S.A. razem ze specjalistami z SPSS Polska, zaprojektowali i zbudowali system analityczny, który ułatwia wydobywanie i wspomaga interpretację informacji ukrytych w danych. Pierwszym krokiem w procesie pozyskiwania tej wiedzy była realizacja projektu analizy wartości klientów oraz wytypowanie klientów najbardziej wartościowych. Pozwoliło to na określenie, którzy klienci są szczególnie cenni i wymagają od firmy wyjątkowych działań. Umożliwi to podjęcie działań zapobiegających ich odchodzeniu do konkurencji. Sięgając głębiej w dane z wykorzystaniem narzędzi SPSS przeprowadzono analizy segmentacyjne i profilowanie klientów, ze względu na ich wartość oraz ze względu na intensywność korzystania przez nich z produktów (częstość zakupów oraz data dokonania ostatniego zakupu). Pozwoliło to na zbudowanie spójnych segmentów klientów, które ułatwiły optymalizację prowadzonych działań marketingowych, tak by były lepiej dopasowane do potrzeb klientów.

„Z perspektywy czasu widzimy, że podjęliśmy właściwą decyzję, wybierając rozwiązania SPSS. Bez wykorzystania odpowiednich narzędzi i technik analitycznych można było jedynie dowiedzieć się gdzie jesteśmy, a nie jaką drogę obrać. Dysponując obecną wiedzą z analiz jesteśmy w stanie, po pierwsze – realizować oczekiwania klientów, a po drugie – szybko reagować na zmiany otoczenia rynkowego. Prowadzenie analiz i wykorzystanie narzędzi takich jak SPSS to niezbędny atrybut nowoczesnie zarządzanej firmy” – powiedział Dyrektor ds. Sprzedaży, Jarosław Piątek.

Niewątpliwym atutem narzędzi SPSS jest czytelny sposób prezentacji i wizualizacji wyników analiz, co pozwala skupić się na ich przydatności biznesowej. To okazja, by wyjść poza analizy eksploracyjne i dostarczać analiz, które nie tylko zawierają podstawową wiedzę historyczną, ale pozwalają również identyfikować pojawiające się zagrożenia i szanse biznesowe.

Zasoby analityczne Sokół S.A. dysponując dużą mocą analityczną narzędzi SPSS mogą w krótkim czasie przeprowadzić zaawansowane analizy, dostarczające decydom odpowiedzi na postawione pytania. Dzięki skalowalności rozwiązań SPSS i wykorzystaniu architektury klient-serwer można prowadzić analizy na dużych zbiorach danych, co zapewnia szybką wymianę informacji pomiędzy działami firmy. Wykorzystując funkcjonalność rozwiązań SPSS pracownicy firmy dysponują możliwością automatycznego publikowania i przeglądania raportów analitycznych w sieci bazując na środowisku webowym SmartViewer Web Server. Aplikacja ta umożliwia osobom upoważnionym nie tylko przeglądanie wyników analiz, ale również pracę z obiektami wynikowymi, przy wykorzystaniu zwykłej przeglądarki internetowej, bez konieczności instalowania oprogramowania SPSS. Pozwala to spojrzeć na otrzymane wyniki w różnych wymiarach i wydatnie skraca czas dostępu do wyników analiz osobom decyzyjnym.

„Bazując na takich rozwiązaniach analitycznych, jak SPSS, można wyjść poza proste zestawienia i wykresy, by w pełni wykorzystać potencjał analityczny zasobów firmy. Narzędzia SPSS umożliwiają analitykom błyskawiczne dostarczanie osobom decyzyjnym aktualnej wiedzy o rynku, produktach i klientach” – twierdzi Pełnomocnik Zarządu ds. Informatyki, Bogdan Bilas

## **korzyści**

Dysponując zebranymi danymi o klientach, Sokół S.A. ma dostęp do źródła wielu aktualnych i wartościowych informacji. Korzystając z rozwiązań analitycznych SPSS dostęp do nich okazał się szybki i łatwy. Dzięki wdrożeniu podsystemu analitycznego i wspólnych z konsultantami SPSS Polska analiz, obejmujących segmentację i profilowanie klientów, firma otrzymała jasną wizję struktury klientów. Wyniki analiz umożliwiają prowadzenie działań lepiej dopasowanych do potrzeb i oczekiwań klientów, co wydatnie wpływa na poziom ich satysfakcji i zwiększenie poziomu lojalności. To nieoceniona wiedza na coraz bardziej konkurencyjnym rynku, obejmującym także państwa UE. Zrealizowany przez SPSS podsystem analityczny stawia Sokół S.A. w gronie firm potrafiących skutecznie posługiwać się informacją i umiejących wykorzystywać przewagę konkurencyjną jaką ona oferuje.

### **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](mailto:info@spss.pl)  
[www.spss.pl](http://www.spss.pl)  
[www.analizadanych.pl](http://www.analizadanych.pl)  
[www.webmining.pl](http://www.webmining.pl)