

ROZDZIAŁ 2.

ALTERNATYWNE PODEJŚCIA DO WYWIADU MARKETINGOWEGO

Polkomtel SA

W 1998 r. operator sieci telefonii komórkowej Plus GSM (firma Polkomtel SA) zrealizował projekt Kompleksowego Systemu Informowania Zarządu – MONA. System oparto na hurtowni danych, którą zbudowano za pomocą bazy danych Sybase, wykorzystującej komputery IBM RS6000. Głównymi korzyściami, płynącymi z utworzenia hurtowni, są m.in.: utworzenie całościowego obrazu przedsiębiorstwa, łatwy dostęp do danych historycznych, utworzenie jednego, wiarygodnego źródła informacji wewnątrz firmy oraz wspomaganie podejmowania decyzji bez ingerencji w systemy operacyjne. Przed przystąpieniem do tworzenia hurtowni zdefiniowano cele biznesowe firmy Polkomtel SA oraz potrzeby informacyjne zarządu. Prace postępowały etapami. Po zaprojektowaniu architektury systemu wprowadzono dane o abonentach i charakterystykę połączeń. Następnie przetestowano elementy hurtowni za pomocą modułu *churn* i rozpoczęto wprowadzanie danych historycznych. Kolejne etapy polegały na realizowaniu dodatkowych elementów: zasilania i przetwarzania, *data marts* (tematycznych hurtowni danych) oraz eksploatacji i administracji.

Informacje dostarczane przez system pozwalają na bardziej efektywne zarządzanie sprzedażą, tj. utrzymanie dotychczasowych i pozyskanie nowych klientów. Bada się przyczyny nielojalności klientów, optymalizuje taryfy i wykrywa nadużycia. System jest stale usprawniany: dodawane są nowe elementy hurtowni, nowe źródła danych oraz ulepszana jest część prezentacyjna. Docelowo MONA ma stać się fundamentem systemu CRM. Będzie wtedy możliwe otrzymanie odpowiedzi na pytania o najbardziej dochodowych klientów, o najbardziej efektywne formy promocji, o potencjalnych klientów zainteresowanych nowym produktem, o klientów, którzy są gotowi zrezygnować z usług firmy czy o identyfikację atrakcyjnych, potencjalnych obszarów działalności firmy.

Źródło: na podstawie artykułu *Przykładowe rozwiązania DW/BI w Polsce*, „TELEINFO” 2000, nr 24.