

# Kaffee Partner 大力提升 销售额和客户忠诚度

## Kaffee Partner

### 智慧是...

#### 分析客户数据和购买模式，以打造 更具针对性、更成功的促销活动

Kaffee Partner 希望优化其销售和营销活动，以便更好地服务现有客户并吸引新客户。由于缺乏对买家行为更深入的洞察力，公司有可能错失将更多潜在客户转化为客户、提高收入的宝贵机会。

通过分析有关客户及客户购买习惯的详细信息，Kaffee Partner 成功地定制出更适合个别买家需求的产品。同时，公司最大程度地减少了用于低效销售活动的时间并大大提高了销售转化率。

### 改善的客户洞察力可提高营销活动的有效性

Kaffee Partner 主要致力于咖啡系统的开发，以其设计、功能和周边产品赢得了多个奖项。该公司为超过 70,000 家企业客户提供产品及其他端对端服务，在德国和奥地利设有办事处。

Kaffee Partner 每年的业务增长率达 10% 以上，正在寻求更有效地与日益增长的客户群进行互动的方式。呼叫中心的员工花费更多的时间来与现有客户进行电话沟通，但没有带来任何收入增长，而且可能错失更多对新潜在客户的销售机会。

Kaffee Partner 希望确保在客服方面所投入的时间和精力能有所成效，并开始寻求发现新的销售机会的方法。通过捕捉有关客户及其购买行为的数据，并使用这些数据来打造定制营销活动，以期吸引目标市场，该公司希望得以提高转化率、增加销量。

### 从有关客户的数据中获得宝贵的洞察力

根据 IBM® 的 Cognos® Business Intelligence 和 IBM 业务合作伙伴 SIEVERS GROUP 的 SNC/Control 解决方案，Kaffee Partner 选定了一个解决方案。新的解决方案可以从公司的 ERP 应用和电话系统中收集数据，并在数据仓库中创建一个有关客户互动的丰富数据存储。

Kaffee Partner 在 SIEVERS GROUP 的帮助之下实施了这个解决方案。通过使用 IBM Cognos Business Intelligence 10 软件来对其数据仓库中的信息加以利用，该公司得以近实时获得有关其客户和业务的宝贵洞察力。借助在图形化用户仪表盘中显示的信息，Kaffee Partner 可以为有效的决策过程提供支持并改善销售管理。

### 改善对高质量信息的访问

对详细业务数据的快速访问，使营销和销售团队确信了收集高质量信息的重要性，从而创造了一个“动态的循环”：用户从新的分析解决方案中获得的价值越多，收集详细信息并将其记入 ERP 系统的积极性就越高。



---

## 优势

- 提高可可、咖啡等某些类型产品的年均收入。
  - 将每个月的分析时间减少一天。
  - 通过有针对性的营销，提高宣传广告活动的效率。
- 

例如，Kaffee Partner 已开始追踪客户对通过电子邮件、信件或电话等不同销售渠道提供的提议作出什么样的反应。这种信息可以帮助营销团队确保对每位客户采取最适合的渠道，从而最大程度地提高促销活动的成功率。

该公司已经开发了 100 多项新分析，用于替代大量基于电子表格的、耗时的流程。营销团队现在可以自主探索和分析数据，而无需依赖 IT 部门的支持。这加速了营销活动的实施并降低了管理成本。过去，Kaffee Partner 每周需要花费两小时来整编销售和营销数据；而现在，公司可以自动生成相同的数据，并通过电子邮件将洞察力发送给相关员工。

Kaffee Partner 的直销主管 Dagmar Watty 表示：“有了 IBM Cognos 解决方案，我们可以在需要的时候随时使用关键任务业务洞察力。不会因为某人生病或度假而发生延误；报告也能确保一致性和及时更新。每天早上九点，报告就会通过电子邮件发送至相关人员，让他们及时掌握数据，以便为当天的第一场会议做准备。”

## 提高员工生产力

今天，由 Kaffee Partner 营销部的一个中心团队为整个公司进行分析，将其他部门从手动编制汇总的工作中解放出来。

受影响最大的当属呼叫中心的员工，他们过去每个月需要花费两个小时来创建销售业绩报告。新的分析系统用自动化的每日更新来取代手动报告。这样可以实现持续绩效监控，从而帮助电话代理提高销售额，将管理人员从耗时数小时的各种电子表格工作中解放出来。

---

## 智慧零售

## 打造更成功的营销活动

---



### 物联化

这个解决方案将来自 ERP 应用、电话系统等各种来源的数据加以整合，以支持对所有数据集和维度的详细分析。



### 互联化

这个解决方案通过整合和汇总信息，以简化分析流程，从而实现数据整合的自动化；同时，为销售和营销人员提供最新的绩效数据。



### 智能化

通过有针对性的营销打造更先进的宣传广告活动，可以提高转换率、降低营销成本并提高产品销售的收入。

---

## 解决方案组件

### 软件

- IBM® Cognos® Business Intelligence 10

### IBM 业务合作伙伴

- SIEVERS GROUP
- 

*“由于 IBM Cognos Business Intelligence 的出现，我们不再将资金和资源投入到低效的营销活动之中，在没有增加员工的情况下，我们提高了产品销售收入。”*

- Kaffee Partner IT 主管 Markus Sindermann

---

Kaffee Partner 的 IT 主管 Markus Sindermann 表示：“通过 IBM Cognos Business Intelligence，我们可以轻松地将电话系统的数据和 ERP 数据进行整合 – 而这在过去简直是不可能的。过去，单是每日电话交谈的报告每天都需要一个小时的工作量：而通过自动化，每个月节省了 2.5 天的工作量。”

## 提高营销活动的效率和盈利率

Kaffee Partner 使用 IBM Cognos 解决方案来整合客户信息、销售数据和营销洞察力，以制定具有针对性的营销活动。例如，销售团队可以找出哪些公司会购买哪些咖啡、愿意以什么价位购买、哪些促销优惠最能吸引他们进行更多消费。通过分析客户的购买模式，如公平贸易产品和以环保方法生产的咖啡的近期增加额等，Kaffee Partner 可以更准确地定位产品促销活动，从而避免销售工作的浪费并使公司实现比以往更高的销售转化率。

Dagmar Watty 表示：“IBM Cognos Business Intelligence 为我们提供了更好地了解客户所需的所有工具。这个解决方案还帮助我们更有效地监控和分析我们的营销活动，从而获得更大的成功几率。这种新的能力当然也给我们带来了竞争优势，因为它提供了新的业务机会。这些信息的使用已然改善了我们与很多客户的企业间合作伙伴关系。”

Markus Sindermann 总结说：“由于 IBM Cognos Business Intelligence 的出现，我们不再将资金和资源投入到低效的营销活动之中，并且，在没有增加员工的情况下，我们提高了产品销售收入。”今后，我们计划使用 IBM 和 IBM 业务合作伙伴 SIEVERS GROUP 的解决方案来进一步挖掘预见性分析在改进营销活动和客户服务方面可以提供的机会。

## SIEVERS GROUP 简介

SIEVERS GROUP 是一家拥有 270 名员工的公司，主要为客户提供全面的 IT 和通信解决方案。该公司的一大关键能力是能快速、有效地编制和分析业务智能及 CRM 系统的数据。依靠经验丰富的 IT 和业务顾问及先进的项目管理方法，该公司可以提供全面的产品和服务。

如欲了解有关 SIEVERS GROUP 产品、服务和解决方案的更多信息，敬请访问：[www.sievers-group.com](http://www.sievers-group.com)

## 关于 IBM Business Analytics

IBM Business Analytics 软件可提供数据驱动洞察力，帮助企业更加智慧地工作并在同行竞争中取胜。这个全面的组合包括针对业务智能、预测分析及决策管理、性能管理和风险管理的解决方案。

通过 Business Analytics 解决方案，公司可确定和虚拟化在经营业绩方面具有深刻影响的地区趋势和模式，如客户分析。此类解决方案可以比较方案，预测潜在的威胁和机会，更好的计划、预算和预测资源、平衡风险与预期回报进行对比，努力满足监管要求。通过提供广泛的分析，企业可调整策略和战略决策，以实现业务目标。

### 有关更多信息

有关更多信息，敬请访问 [ibm.com/business-analytics](http://ibm.com/business-analytics)



© Copyright IBM Corporation 2014

IBM Deutschland GmbH

IBM-Allee 1  
71139 Ehningen  
Deutschland  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)

IBM Österreich  
Obere Donaustrasse 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](http://ibm.com/at)

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
[ibm.com/ch](http://ibm.com/ch)

德国印刷  
2014 年 1 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com、Let's Build A Smarter Planet、Smarter Planet 及 Cognos 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 站点 [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml) 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

本文档是首次发布日期之版本，IBM 可能会随时对其进行更改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有这些产品或服务。

客户示例引用仅供说明之用。实际性能结果可能因特定的配置和操作条件而有所不同。

用户需通过 IBM 产品和项目评估和验证其他任何产品或项目的运行情况。本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是默示的）保证，包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据协议的条款和条件获得保证。



请回收利用