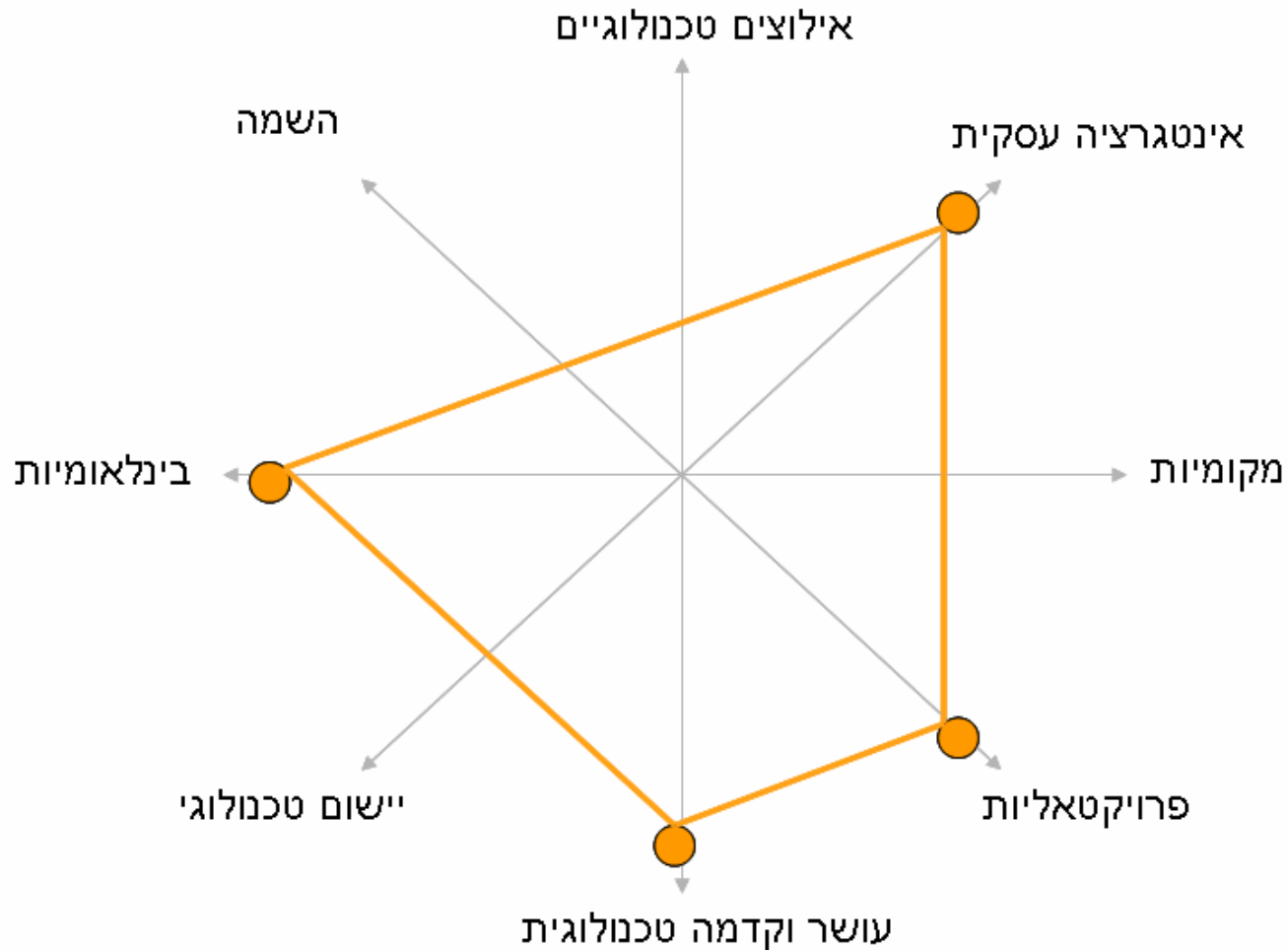


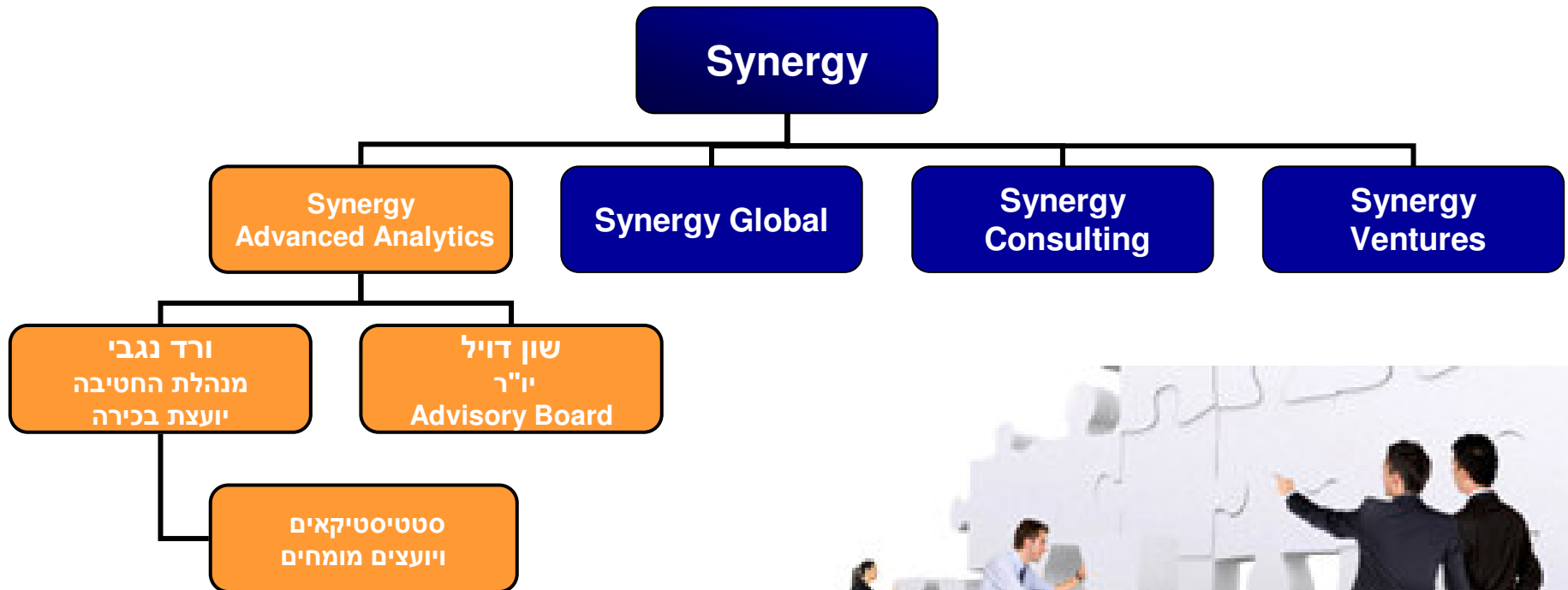
Synergy Advanced Analytics





לספק פתרון עסקי מקיף ואיכותי
המבוסס על אנליטיקה מתקדמת
תוך שימוש בכלים טכנולוגיים חדשניים
ובהתבסס על הון אנושי ייחודי





ורד נגבי – מנהלת החטיבה



- ❖ בוגרת הטכניון בתחום מדעי המחשב
- ❖ בעלת ניסיון של 12 שנים באפיון, בנייה והובלה של תהליכים אנליטיים בתחומי השיווק והמכירות, הכספים וההנדסה בארגונים גדולים ומורכבים
- ❖ בעלת ניסיון של 8 שנים במספר תפקידי ניהול בחברת פרטנר, מתוכן- שנתיים כמנהלת מחלקת BI ב ACRM
- ❖ מומחית BI שותפה להקמת מערכי DWH מהגדולים והמתקדמים בארץ
- ❖ מובילה תהליכי פיתוח והטמעת פרויקטים אנליטיים כגון:
Retention models, Cross sell/ up sell models, Response models, Customer profitability, Segmentation & micro segmentation, Campaign management, Rate plan optimization, Real time interaction management, Web analytics

Shaun Doyle – יו"ר Advisory Board



- ❖ נשיא Synergy
- ❖ 20 שנות ניסיון בבנייה והטמעת פתרונות אנליטיים מגוונים בארגונים המובילים במשק העולמי
- ❖ ניסיון נצבר במעל 200 פרויקטים הכוללים: Segmentation models, predictive analytics, optimization
- ❖ ניסיון עשיר במרבית הסקטורים העסקיים
- ❖ ניהל צוותי Data Mining באנגליה ובארה"ב תוך דגש על שימושיות עסקית ותרומה לעסק באמצעות שימוש בנתוני הלקוח
- ❖ 3 שנים כסמנכ"ל פתרונות שיווק אנליטיים ב SAS Institute - במסגרת זו היה אחראי על האנליטיקה המוטמעת בפתרונות היעודיים של SAS לשיווק ולסקטורים נוספים

❖ advisory board שימש center of excellence ומטרותיו :

1. לגשר בין ידע אקדמי וטכנולוגי מתקדמים לצרכי השוק המתפתחים
2. להבטיח אדפטציה הולמת של שיטות וטכניקות אקדמיות לצרכים עסקיים יומיומיים

❖ צוות זה מורכב ממומחים מובילים בתחומי הסטטיסטיקה השונים מהאקדמיה ומהסביבה העסקית, וכן מומחי חקר ביצועים מהאקדמיה ומהסביבה העסקית בעלי ניסיון ביישום עסקי של הטכניקות והאפליקציות השונות

❖ יו"ר: נשיא החברה Shaun Doyle

❖ בין חברי הצוות:

פרופ' מארק טובול – אוני' ת"א

ד"ר סהרון רוסט – אוני' ת"א





❖ שימוש בטכניקות מסוג

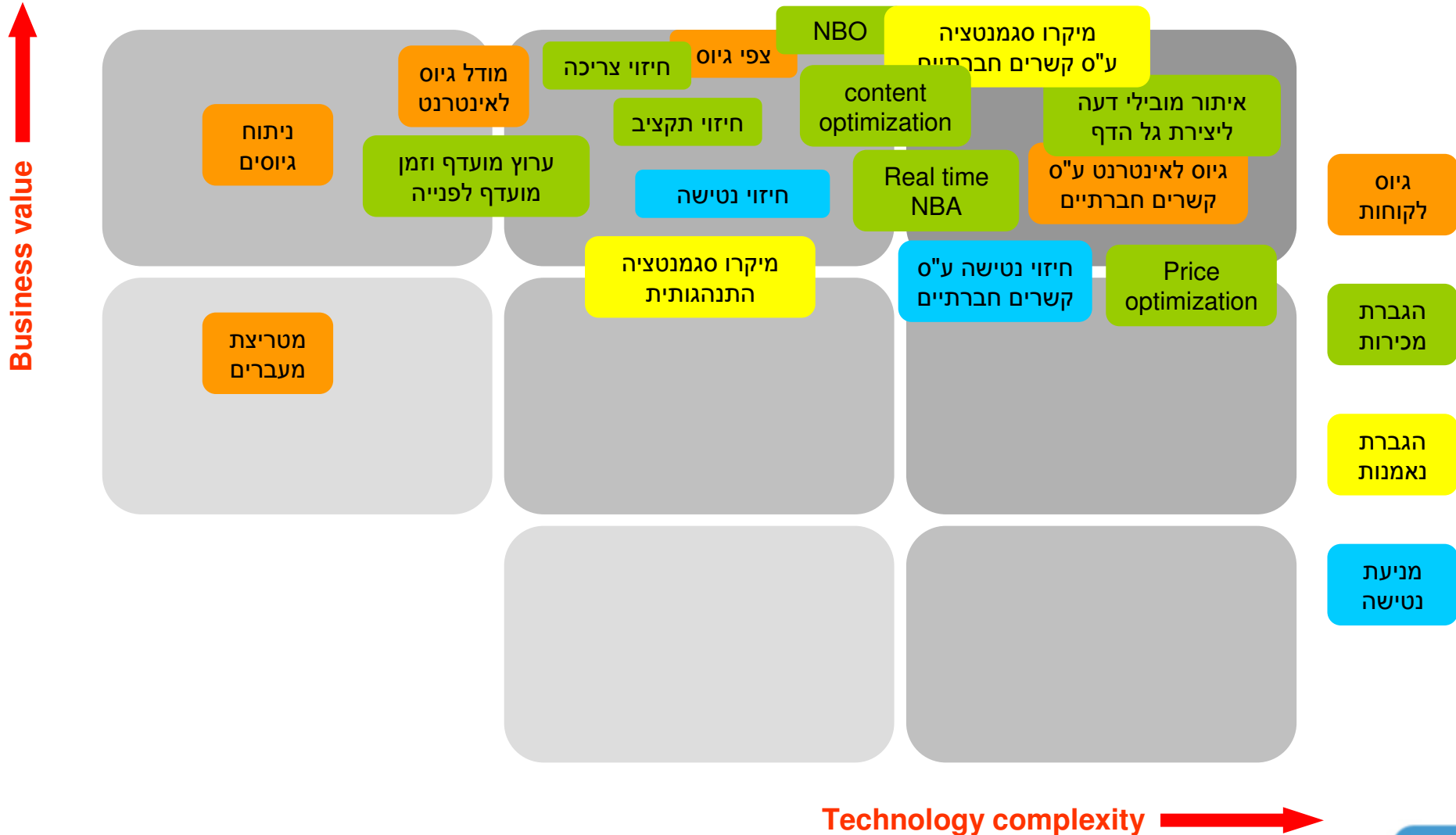
- Forecasting
- Optimization
- Text Mining
- Predictive Modeling
- Segmentation
- Social Networks Analysis

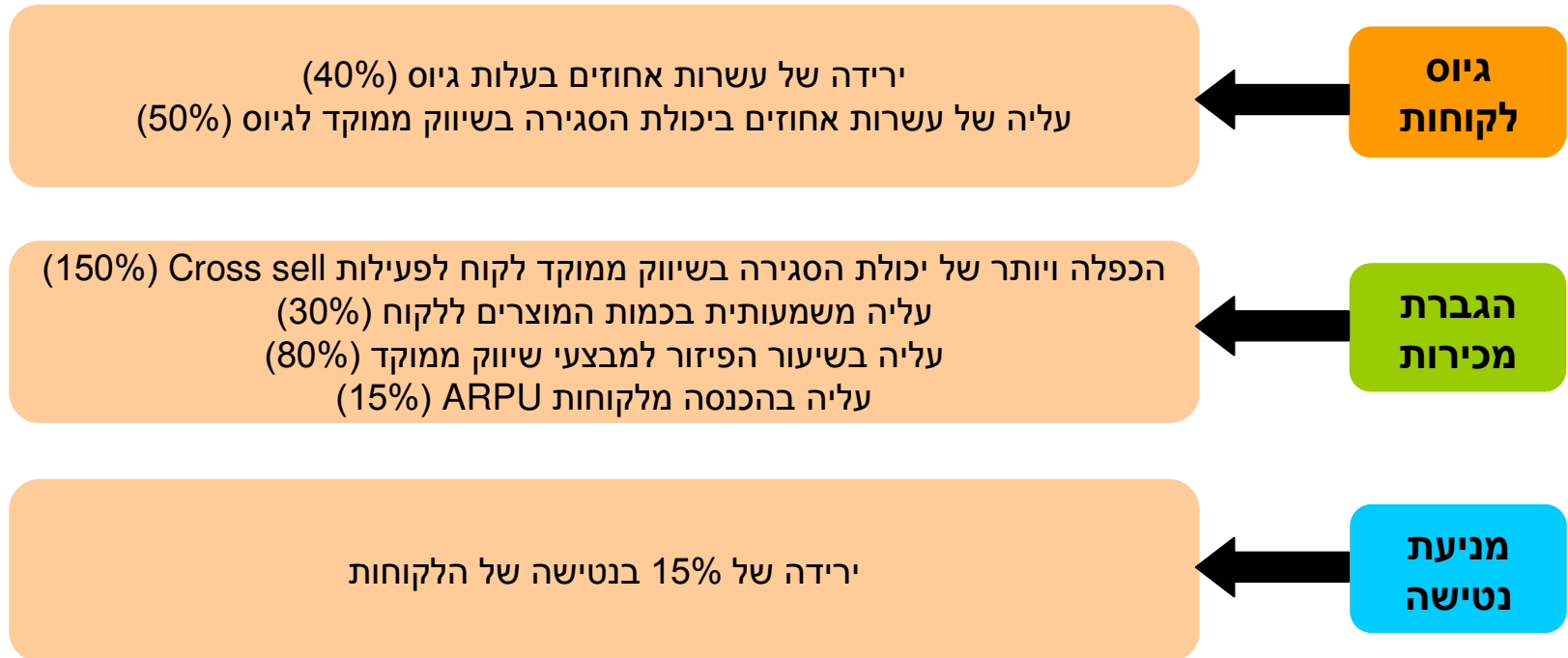
❖ חטיבה זו פועלת תחת ערכי Synergy ובהם איכות, מחויבות לתוצאות, אובייקטיביות ותכליתיות

❖ החטיבה פועלת בכפיפה לסטנדרט ניהול הפרויקטים בחברה

Advanced analytics

פתרונות להגברת הכנסות

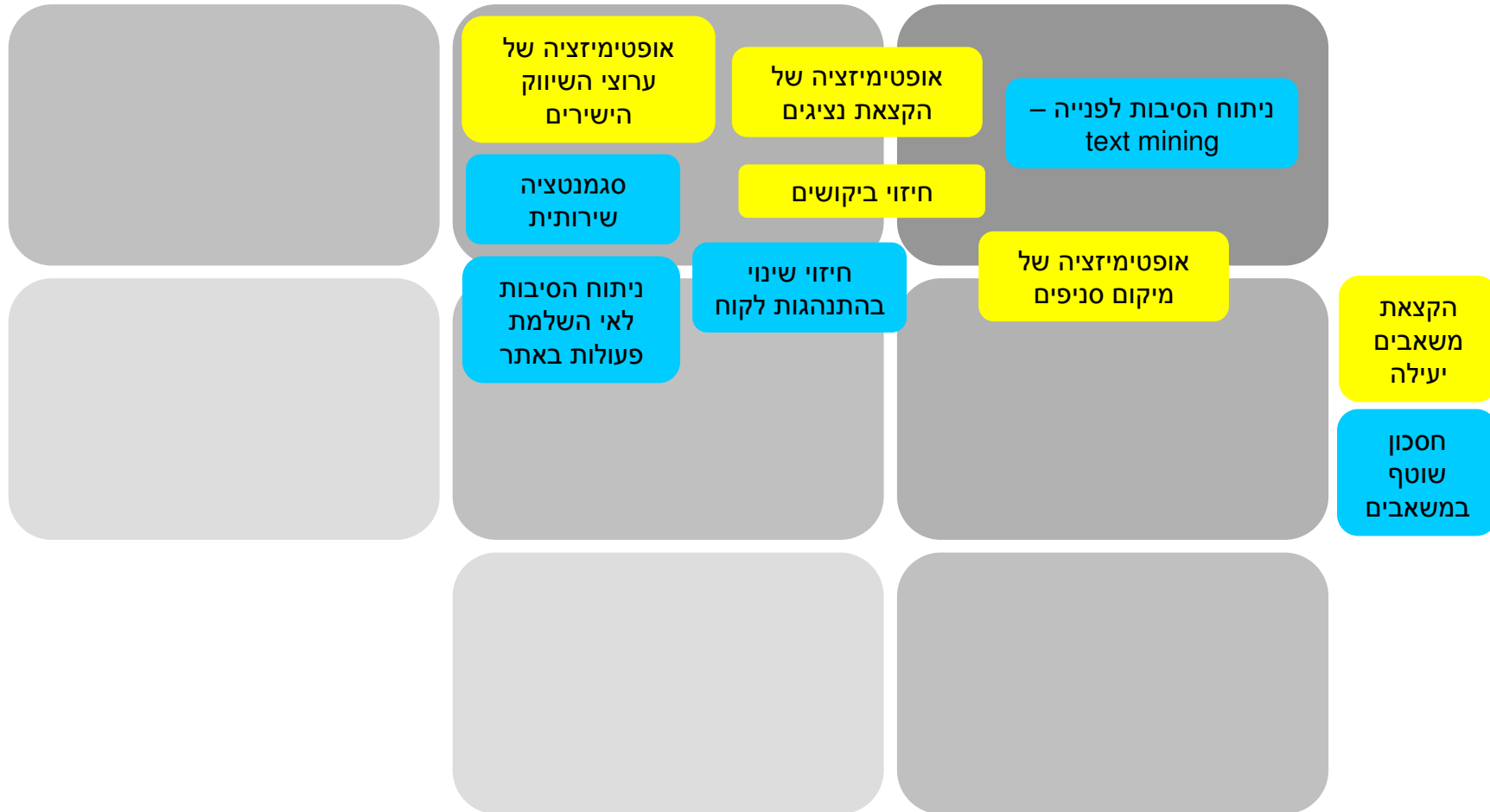




Advanced analytics

פתרונות לייעול משאבי הארגון

Business value ↑



Technology complexity →

- ❖ החטיבה פועלת במגוון ארגונים ופרויקטים בתחומי התקשורת, הפיננסים וקמעונאות הן בארץ והן בחו"ל
- ❖ בפרויקטים נבחרים אלו בא לידי ביטוי מגוון הפתרונות והשירותים שמציעה החטיבה ובהם
 - סגמנטציה מתקדמת של לקוחות
 - ניתוח רשתות חברתיות – מבית Datanetis
 - ניבוי נטישה מתקדם
 - חיזוי ביקושים
 - ניתוח תמחור
 - אופטימיזציה של תקנון נציגים
 - ניתוח נתוני point of sale
 - ועוד





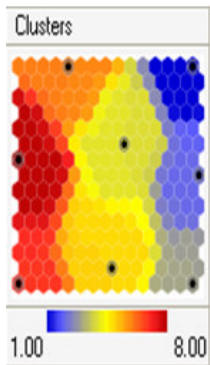
סגמנטציה בחברת תעופה

הפרויקט

- הכרת הלקוחות וצרכיהם השונים באופן מעמיק יותר מהקיים
- מיקוד הפעילות השיווקית והגברת האפקטיביות שלה

תוצאות – מיקרו סגמנטציה

- סגמנטים מובחנים ומתורגמים לשפה העסקית, מבוססי התנהגות ומאפייני לקוח
- תוכנית עסקית מקיפה לניהול הקשר עם כל סגמנט



יישום התוכנית מבוצע בשוטף, כולל מעקב אחר הסגמנטים

רשתות חברתיות בקרייזי ליין

הפרויקט

- החזרת נוטשות (win back) באמצעות הנעת גל הדף
- הנחת תשתית רשתות חברתיות שתשמש כלי שיווקי שוטף

תוצאות

- בתוך 9 שבועות כל נוטשת מובילת דעה שהגיבה לקמפיין החזירה לרשת עוד 6 נוטשות
- ההכנסה מהקמפיין הייתה גבוהה פי 4 מקמפיין רגיל
- סקר למדגם של מובילות דעה העידו על נכונות קיום הרשתות ועל קיום השפעת מוגברת של מובילות דעה ביחס ללקוחות רגילות
- מדיניות הרשת בנושא החזרות שונתה עקב גילוי השפעה מוגברת כתגובה לטיב השירות

החברה הטמיעה את הרשתות החברתיות כתשתית שוטפת

Crazy Line

לדברי עופרה לוין, סמנכ"ל שיווק, קרייזי ליין
 "בקרייזי ליין אנו משתמשים בטכנולוגיה של Datanetis כדי לגלות את הרשתות החברתיות ומי בדיוק הם מובילי הדעה בקרב לקוחותינו. מידע חשוב זה שימש אותנו לבניית קמפיינים המכוונים ספציפית למובילי הדעה.
 תוך 9 שבועות נוכחנו בהשפעה החיובית של מובילי הדעה על שאר חברי הרשת החברתית, כאשר 6 חברים נוספים בממוצע רכשו את המוצרים. התוצאות היו מרשימות: הרווחים שהופקו מקמפיין מובילי הדעה היו **גדולים פי 4** מרווחי הקמפיינים הרגילים שלנו."
 Synergy הובילה את הפרויקט, הייתה שותפה בקביעת מדיניות הקמפיינים החברתיים, בהגדרתם ומדידתם.

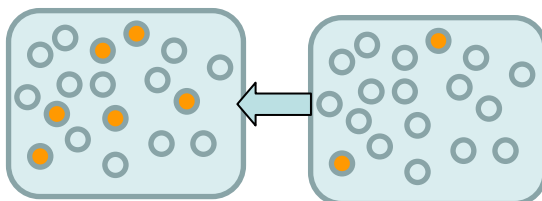
ניבוי נטישה בבית השקעות

הפרויקט

- טיפול חודרני בבעיית הנטישה ואיתור גורמיה
- זיהוי הלקוחות בעלי סיכון גבוה לנטישה
- הקמת תוכנית שימור מפורטת ופנייה ללקוחות

תוצאות – מניעת נטישה

- שונה מבנה ארגוני למבנה התואם טיפול בלקוח
- בוצע מיקוד פי 6 בטיפול בנטישה
- הוקם מערך טיפול בנטישה ע"ס לקוחות שאותרו ע"י המודל



מיקוד ואפקטיביות בטיפול בנטישה

רשתות חברתיות בסלקום

הפרויקט

- ניתוח ההשפעה החברתית על נטישה
- מניעת נטישה באמצעות פנייה לחברים שהושפעו מעזיבת חבריהם
- הנחת תשתית לפעילות שוטפת מונחית רשתות חברתיות

תוצאות – מניעת נטישה

- נמצא כי ככל שיש יותר חברים משפיעים בעוצמת קשר גבוהה יותר, הסיכוי לנטישה מתעצם
- מיקוד הנוטשים באמצעות לקוחות מושפעים חברתית גבוה פי 10 ביחס למיקוד פעילות נוכחית, ותוצאות פעילות השימור גבוהות משמעותית



הוחלט על הקמת תשתית רשתות חברתיות שתסייע בכל פעילויות השיווק של החברה



לדברי עדי כהן, סמנכ"ל שיווק, סלקום

"השתמשנו בהצלחה בטכנולוגית הרשתות החברתיות של Datanetis בכדי להגדיל חיזוי נטישה וכתוצאה מכך מניעת נטישה פי 10. אנו מצפים להיות מסוגלים להשתמש בטכנולוגיה ברוב הפעילויות המרכזיות בשיווק."

הפעילות הובלה ע"י Synergy אשר נתנה ייעוץ עסקי והיתה שותפה לגיבוש התהליכים העסקיים והקמפיינים השיווקיים שבוצעו כנגזרת מהשימוש בטכנולוגיה.

חיזוי ביקושים ב-Eden אנגליה



הפרויקט

- חיזוי צריכת ביקושים למים
- טיפול בנטישת לקוחות

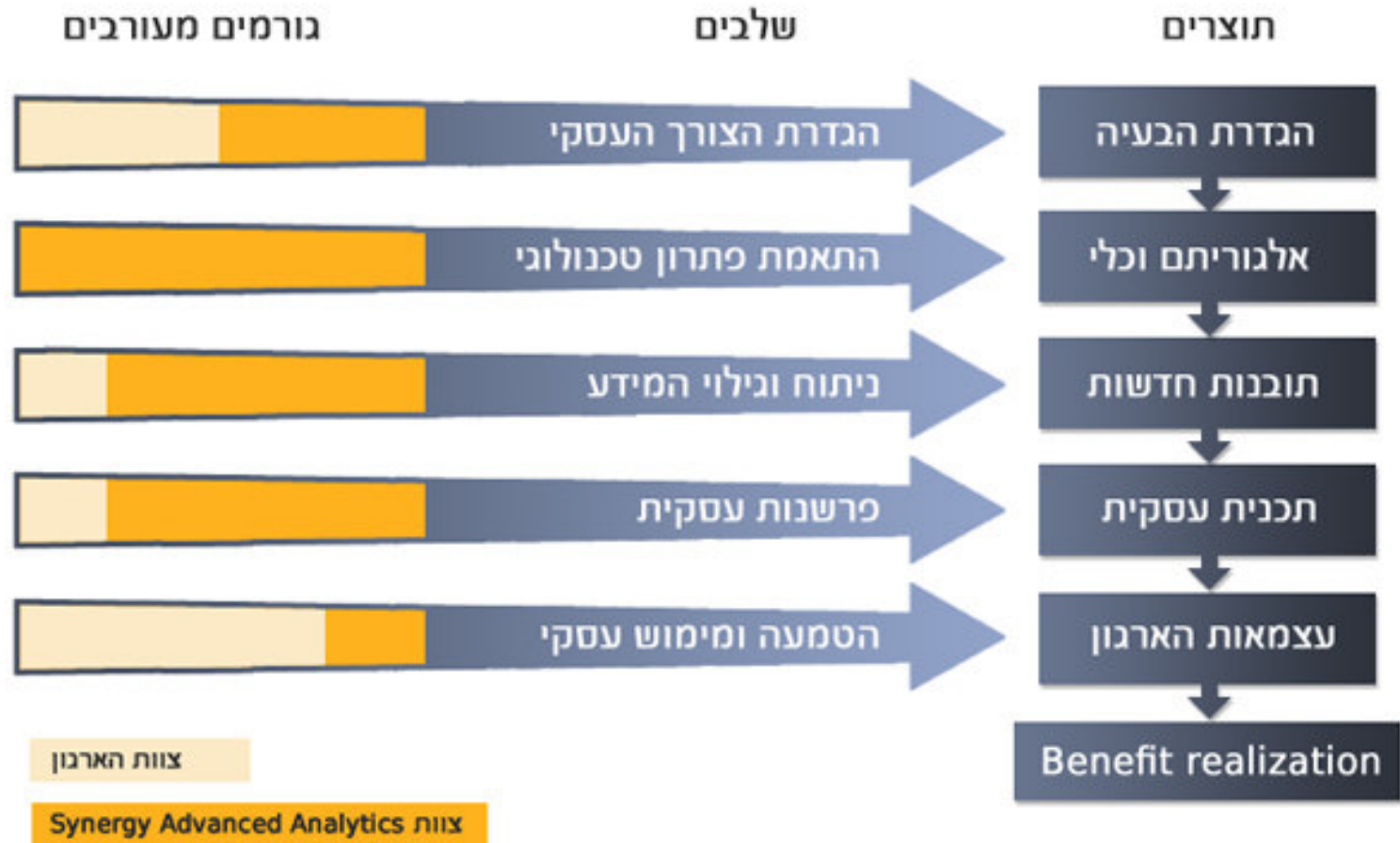
מטרות

- זיהוי הגורמים המשפיעים בצורה ישירה על צריכת המים של הצרכן הסופי
- טיפול נקודתי בגורמים המשפיעים על צריכת המים
- חיזוי ביקושים לצורך הערכות לשינויים בצריכה



בכוונת הקבוצה לבצע פריסה של הפתרון אשר ימומש בכל אחת מ-15 החברות בקבוצת אירופה

מתודולוגית ניהול פרויקטים



Synergy advanced analytics?

- ❖ **מקצה לקצה** – חטיבת האנליטיקה של Synergy משתלבת באופן אורגני בפרויקטי ייעוץ עסקיים וכאמור מספקת פתרון מקצה לקצה
- ❖ **פרשנות עסקית לנתונים** – מבטיחה שימושיות של התהליך לטובת מקסום תוצאות עסקיות
- ❖ **סטנדרט גבוה** – רמת ניהול פרויקט ומחויבות לאיכות התוצרים קפדנית ואיכותית
- ❖ **מומחיות** – שילוב של צוות מומחים בינלאומי ומומחים מקומיים בעלי ניסיון בפרויקטים סטטיסטיים מתקדמים ומורכבים
- ❖ **טכניקה וטכנולוגיה** – שירותים אנליטיים וסטטיסטיים מורכבים בכלים מתקדמים שבהם אין ניסיון רב בישראל
- ❖ **חדשנות** – בפתרונות ומוצרים דוגמת זיהוי רשתות חברתיות באופן המדויק והאיכותי ביותר בטכנולוגיה ייעודית שכבר הוכיחה עצמה



תודה רבה

