

Interelate voegt intelligentie toe aan CRM

Analytische CRM geeft boost aan marketing

CRM is er in soorten en maten. Het Amerikaanse Interelate heeft zich nadrukkelijk gespecialiseerd in Analytical CRM. Op basis van E.Piphany technologie biedt het bedrijf slimme oplossingen en diensten waarmee marketeers hun marketingcampagnes aanzienlijk versnellen en effectiever maken.



“Onderzoek wijst uit dat negen van de tien marketeers van mening zijn dat kennis over de klant - customer intelligence - van cruciaal belang is voor hun organisatie. Aan de andere kant heeft slechts een paar procent van de bedrijven systemen ontwikkeld om een geïntegreerd beeld van de klant te krijgen. De kosten daarvan in termen van gemiste omzet en inefficiency zijn enorm. De prestaties van bedrijven die hun informatievoorziening over de klant op orde hebben gebracht verbeteren heel sterk, zo blijkt elke keer weer.” Dat zegt Eric Abcouwer, managing director Europe bij Interelate. Dan rijst de vraag natuurlijk waarom niet meer bedrijven hun zaakjes voor elkaar hebben. “Het is ook niet zo makkelijk. Vooral de grote bedrijven moeten hun informatie overal vandaan halen. Dat is technisch en organisatorisch best ingewikkeld. Bovendien bestaat een organisatie als de onze nog niet zo heel lang. Interelate zelf is pas in 1999 opgericht. We vullen wel duidelijk een groot gat in de markt.”

Cross selling

Wat doet Interelate precies? Abcouwer: “Wij stellen onze klanten in staat hun opbrengsten en winst op continue basis te verhogen. Concreet komt het erop neer dat we campagnemanagement oplossingen realiseren, waarbij we alle beschikbare relevante klantinformatie, zoals segmenteringen, lifetime value bepalingen, on-

line scores en resultaten van eerdere campagnes operationeel maken. Onze toepassingen handelen de drie meest brandende kwesties af waar elke marketeer mee worstelt: het werven van nieuwe klanten, het mogelijk maken van cross selling en het behouden van bestaande klanten. Om dat te bereiken brengen we alle benodigde ingrediënten bijeen in een turn-key project: partners, medewerkers, processen, methodieken, data en de technische infrastructuur. Interelate richt zich op grootwinkelbedrijven, de financiële sector, telecombedrijven, nutsorganisaties alsmede de reis- en vrijetijdswereld.”

De oplossingen van Interelate automatiseren het customer intelligence proces: het analyseren van klantgedrag, het profileren en segmenteren van klantengroepen, en het personaliseren van propo-sities. Dit gebeurt op basis van E.Piphany datamarts, die worden gevoed vanuit de diverse informatiesystemen die de klant in gebruik heeft. De specialisten van Interelate voegen daar allerlei statistiek, decision rules, marktkennis en best practices aan toe. Ook zorgen ze ervoor dat bestaande data kunnen worden verrijkt met informatie van derden en met primair marktonderzoek. Het resultaat is een robuust systeem waarmee de marketingorganisatie zeer effectief te werk kan gaan. “De output van veel marketingprocessen beperkt zich tot Direct Mail-acties. Die dan nog vaak met veel bloed, zweet en tranen tot stand komen. Onze oplossingen stellen de marketeer voortaan in staat echt en structureel aan multichannel inbound en outbound marketing te gaan doen, op een flexibele manier.”

Om de investeringsbeslissingen van de klant te vergemakkelijken, heeft Interelate een pilot-aanpak ontwikkeld. “Bedrijven krijgen tegen een gereduceerd bedrag de beschikking over een door ons specifiek op maat ingericht marketingsysteem, bijvoorbeeld voor cross selling. Die kunnen ze voor een bepaalde periode in real life gebruiken. Voldoet het niet aan de verwachtingen, dan halen we het systeem weer weg. De ervaring leert echter dat de meeste organisaties direct verkocht zijn. Daarnaast werken we met een licentiestructuur die is gebaseerd op vaste maandbedragen. Dat maakt het kapitaalbeslag van de investering minimaal. Dit model impliceert tevens dat wij elke maand opnieuw moeten presteren. Desgewenst hosten wij het systeem voor hen, dan hebben ze er helemaal geen omkijken naar,” besluit Abcouwer.

Door Theo Loth

Kijk voor meer informatie op:

www.interelate.com