

Oracle 市场营销分析

主要特性和益处

对于业务用户

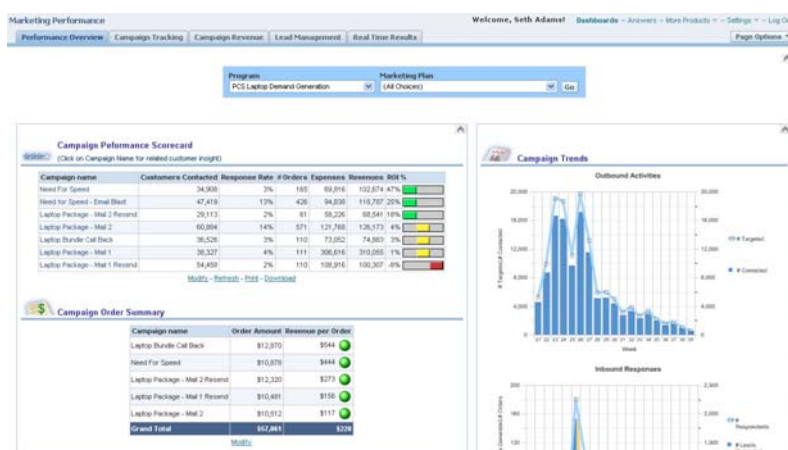
- 留住有价值的客户
- 以最低的成本有效拓展需求
- 提高客户带来的利润
- 减少无用开支
- 科学地而不是艺术地管理营销

对于 IT 人员

- 通过集成的分析解决方案降低实施成本和风险
- 整合来自企业多个数据源以及整个公司价值链的数据
- 通过利用而不是取代现有技术投资灵活适应不断变化的业务需求
- 提供更好的业务成效，加速价值的实现
- 将市场营销分析部署到财务和营销用户

市场营销高管承受着巨大压力，他们需要不断论证其营销预算的合理性以及确保营销资源的最优分配。营销经理需要有关其营销活动进展情况的重要信息，以便预先调整营销活动，确保有效执行，并提高营销活动的投资回报。营销分析人员需要访问企业范围的客户信息以便有效划分客户。

Oracle 市场营销分析软件是一个全面的分析解决方案，可基于事实及时提供对整个机构营销活动的洞察力。它使得向整个企业营销人员提供的信息的丰富性、易用性和可访问性达到了一个新的水平。从市场营销高管到营销分析人员的所有用户，均可获得最新、全面且相互关联的营销信息——个性化、相关且可指导行动的洞察力。其好处是使营销机构能够更快地作出更加科学的决策，从而帮助其优化资源，降低成本，以及改善营销活动的效果。



及时提供适当的信息

企业依靠信息来优化绩效。然而，大多数机构都受制于不完整、过时或者不充足的信息，因此无法正确回答关键业务问题。此外，机构通常还面临着需要适时地将适当的信息提供给适当的人的挑战。

Oracle 市场营销分析是 Oracle 商务智能软件系列的一部分，旨在帮助营销机构利用及时、可指导行动的信息来提高决策质量并最终提高绩效。该管理软件是唯一通过挖掘隐藏在企业各个系统（包括财务管理、第三方统计信息源和客户关系管理系统）中的信息价值，来为营销人员提供全面洞察力，并使他们能够采取适当措施的解决方案。借助 Oracle 市场营销分析，营销人员可以全面了解客户需求和购买模式，了解客户价值，识别可能流失的客户，监控营销活动的效果，以及了解某个营销活动对于总体营销计划和预算的影响，进而使用户能够发现成本节省和增加收入的机会。

留住有价值的客户

想像一下，某金融服务公司某部门的一位市场营销经理早晨来到办公室后看到一个由 Oracle 市场营销分析软件生成的电子邮件警报，该邮件显示，有不少高价值客户可能会流失。该市场营销经理打开报告，了解有关这些客户的详细信息，包括他们所拥有的其他产品的数量、当前和预测的生命周期价值、客户满意度以及近期交易历史概况。根据这些信息，市场营销经理使用客户群设计器功能创建一个高价值风险客户群，将这些客户群添加到一个保留计划，并把预算申请提交给其营销主管审批。

当市场营销主管收到预算申请的通知后，会查看其 Oracle 市场营销分析软件的信息显示板，其中显示了可用预算数额，已花费数额，以及针对该可用预算的待处理申请。市场营销主管还查看该营销经理以前执行的保留计划的平均效果，并对其投资回报表示满意，因而批准该预算申请。然后市场营销经理执行呼叫中心营销活动，来实施保留方案。执行计划时，该市场营销经理使用 Oracle 市场营销分析软件实时跟踪营销活动的进展情况，包括联系的客户数、方案接受率或拒绝率以及呼叫中心座席的绩效。信息显示板还帮助该市场营销经理验证不同测试和控制方案的效果，同时实时调整并重新启动最佳方案。

在营销活动结束时，市场营销主管利用 Oracle 市场营销分析软件来跟踪整个部门的保留营销计划的当季效果，结果显示了实际费用和预算费用，每个保留策略的响应率以及基于被保留客户的营销活动的总投资回报率。

随时随地提供所需的洞察力

要在当今的市场竞争中取胜，企业需要在适当的时间将适当的信息提供给适当的人。Oracle 市场营销分析软件能够及时提供指标、报告和预警，因此营销人员能够根据事实而不是凭直觉来采取行动。最重要的是，Oracle 市场营销分析软件可整合来自企业的各个数据源（包括外部数据源）的数据，因此营销人员可以全面了解他们的资源、花费和效果。利用 Oracle 市场营销分析软件，企业可以提高营销效果和效率。

Segment	Priority	Net
High Value - Loyal		
Random Sample 10%	1	270
Split by Value Age Bucket: 35 to 44	2	788
Split by Value Age Bucket: 45 to 54	3	730
Remainder	10	906
High Value - New		
Random Sample 10%	4	23
Split by Value Age Bucket: 35 to 44	5	69
Split by Value Age Bucket: 45 to 54	6	44
Remainder	11	87

以最低的成本有效拓展需求

通过实时评估需求拓展活动的效果，营销人员能够识别瓶颈，以提高营销活动效率。Oracle 市场营销分析软件为监控电子邮件营销活动的成效提供了广泛的预建功能，其中包括统计发送的电子邮件数、阅读率、退回数和评估方案效果。对于客户联系中心营销活动，Oracle 市场营销分析软件会跟踪呼叫次数、跟进的平均天数、交叉销售和追加销售效果以及订单总收入。营销人员可以实时调整其营销方法，并换掉响应率不高的方案。

有关 Oracle 商务智能管理软件

Oracle 商务智能管理软件为所有用户提供了全面、实时和企业范围的洞察力，实现了基于事实的行动和智能交互。Oracle 商务智能管理软件为 20 多个不同行业量身定制，旨在以较低的拥有成本实现快速部署，这个预建的解决方案以客户为着眼点，涵盖了企业现有的所有数据源，并且与 Oracle 事务处理解决方案无缝集成，以便提高整个客户生命周期的效率。所有 Oracle 商务智能管理软件都由 Oracle 商务智能企业版支持，Oracle 商务智能企业版是一个高性能、高度可伸缩和高可靠性的新一代商务智能平台，可用于扩展现有的分析解决方案，以满足任何企业商务智能需求。有关 Oracle 商务智能管理软件的更多信息，请访问：<http://www.oracle.com/goto/obia>

Oracle 商务智能管理软件包括：

- Oracle 财务分析
- Oracle 人力资源分析
- Oracle 采购和支出分析
- Oracle 供应链和订单管理分析
- Oracle 销售分析
- Oracle 市场营销分析
- Oracle 服务分析
- Oracle 联系中心分析

提高客户盈利能力的洞察力

Oracle 市场营销分析软件提供了有关客户可能购买哪些产品的信息以及哪些产品可能有效地捆绑销售的洞察力。有关客户行为细微差别的信息可从交易历史中采集，并与客户生命周期价值、流失风险和客户行为特征相关联，从而深入了解客户群并制定更科学的处理策略。整合来自不同数据源的信息的功能还使营销人员能够基于客户盈利能力等关键指标筹划、监控和制定客户投资策略。

减少无用开支

Oracle 市场营销分析软件提供关于所有营销支出的信息。对于部门级预算信息和特定营销计划的费用，可以一直跟踪到各个策略。执行营销活动后，每个策略的效果会自动汇总到营销计划中，从而使市场营销主管能够监控每个计划的效果并基于事实而不是凭直觉进行资源分配。

加快实施，降低风险，改善业务成效

营销机构中部署的传统商务智能解决方案成本高，且需要数月才能完成实施，并且难以随着业务需求的变化而修改。相比之下，Oracle 市场营销分析是一个预建的解决方案，以更低的成本、更小的风险进行更快的部署，并能带来更好的业务成效。Oracle 市场营销分析软件包含了预建的数据模型以及 100 多个指标和基于数百个 Oracle 营销自动化实施项目经验的最佳实践。此外，Oracle 强大的企业分析平台使用户无需编程即可轻松定制和扩展该管理软件。其直观、基于 Web 的用户界面无需太多的培训，并可确保最终用户快速采用。

总结

各行业都需求市场营销机构能花费更少的资金来收获更多的成效，同时确保实现更高的目标。传统上，市场营销报表编制与分析只专注于营销活动完成后的结果。Oracle 市场营销分析软件通过挖掘隐藏在企业各个系统中的信息价值，来为市场营销人员提供全新水平的业务洞察力。借助 Oracle 市场营销分析软件，市场营销人员可以访问可指导行动的信息，从而提高市场营销的支出回报，降低市场营销成本，增加收入。

甲骨文（中国）软件系统有限公司

北京总部

地址：北京市朝阳区建国门外大街1号，国贸大厦2座2208室
邮编：100004
电话：(86.10) 6535-6688
传真：(86.10) 6505-7505

北京上地6号办公室

地址：北京市海淀区上地信息产业基地，上地西路8号，
上地六号大厦D座702室
邮编：100085
电话：(86.10) 8278-7300
传真：(86.10) 8278-7373

甲骨文(中国)软件系统有限公司上海分公司

地址：上海市卢湾区湖滨路222号，企业天地商业中心1号楼16层
邮编：200021
电话：(86.21) 2302-3000
传真：(86.21) 6340-6055

甲骨文(中国)软件系统有限公司广州分公司

地址：广州市天河区珠江新城华夏路8号合景国际金融广场
18楼
邮编：510623
电话：86-20-8513 2000
传真：86-20-8513 2380

甲骨文(中国)软件系统有限公司成都分公司

地址：成都市人民南路二段18号，四川信大厦20层A&D座
邮编：610016
电话：(86.28) 8619-7200
传真：(86.28) 8619-9573

甲骨文(中国)软件系统有限公司大连分公司

地址：大连软件园东路23号，大连软件园国际信息中心2号楼
五层502号A区
邮编：116023
电话：(86.411) 8465-6000
传真：(86.411) 8465-6499

甲骨文(中国)软件系统有限公司济南分公司

地址：济南市泺源大街150号，中信广场11层1113单元
邮编：250011
电话：(86.531) 8518-1122
传真：(86.531) 8518-1133

甲骨文软件研究开发中心（北京）有限公司

地址：北京市海淀区中关村软件园孵化器2号楼A座一层
邮编：100094
电话：(86.10) 8278-6000
传真：(86.10) 8282-6455

甲骨文研究开发中心（深圳）有限公司

地址：深圳市南山区高新南一道飞亚达大厦16层
邮编：518057
电话：(86.755) 8396-5000
传真：(86.755) 8601-3837

甲骨文(中国)软件系统有限公司沈阳分公司

地址：沈阳市沈河区青年大街219号，华新国际大厦17层D单元
邮编：110016
电话：(86.24) 2396 1175
传真：(86.24) 2396 1033

甲骨文(中国)软件系统有限公司南京分公司

地址：南京市玄武区洪武北路55号，置地广场19层1911室
邮编：210028
电话：(86.25) 8476-5228
传真：(86.25) 8476-5226

甲骨文(中国)软件系统有限公司杭州分公司

地址：杭州市西湖区杭大路15号，嘉华国际商务中心702室
邮编：310007
电话：(86.571) 8717-5300
传真：(86.571) 8717-5299

甲骨文(中国)软件系统有限公司西安分公司

地址：西安市高新区科技二路72号，零壹广场主楼1401室
邮编：710075
电话：(86.29) 8833-9800
传真：(86.29) 8833-9829

甲骨文(中国)软件系统有限公司福州分公司

地址：福州市五四路158号，环球广场1601室
邮编：350003
电话：(86.591) 8801-0338
传真：(86.591) 8801-0330

甲骨文(中国)软件系统有限公司重庆分公司

地址：重庆市渝中区邹容路68号，大都会商厦1611室
邮编：400010
电话：(86.23) 6370-8898
传真：(86.23) 6370-8700

甲骨文(中国)软件系统有限公司深圳分公司

地址：深圳市南山区高新南一道飞亚达大厦16层
邮编：518057
电话：(86.755) 8396-5000
传真：(86.755) 8601-3837

甲骨文亚洲研发中心（上海）

地址：上海市杨浦区淞沪路290号，创智天地10号楼512-516单元
邮编：200433
电话：86-21-6095 2500
传真：86-21-6095 2555



公司网址: <http://www.oracle.com> (英文)
中文网址: <http://www.oracle.com/cn> (简体中文)
销售中心: 800-810-0161
售后服务热线: 800-810-0366
培训服务热线: 800-810-9931

版权©2008 归 Oracle 公司所有。未经允许, 不得以任何形式和手段复制和使用。

本文的宗旨只是提供相关信息, 其内容如有变动, 恕不另行通知。Oracle 公司对本文内容的准确性不提供任何保证, 也不做任何口头或法律形式的其他保证或条件, 包括关于适销性或符合特定用途的所有默示保证和条件。本公司特别声明对本文档不承担任何义务, 而且本文档也不能构成任何直接或间接的合同责任。未经 Oracle 公司事先书面许可, 严禁将此文档为了任何目的, 以任何形式或手段(无论是电子的还是机械的)进行复制或传播。

Oracle 是 Oracle 公司和/或其分公司的注册商标。其他名字均可能是各相应公司的商标。