

Date creatoare de profit pentru Telecom – Studiu de Caz

O **problemă comună** pentru operatorii telecom care manipulează volume mari de date de consumator, este faptul că bazele de date cu care lucrează provin din **surse diverse** (marketing, sales, suport, customer care, etc), iar informațiile de adresă au o **structură inconsecventă**. Un Client ne-a solicitat sprijinul în rezolvarea unor probleme similare identificate în bazele de date, pentru a le face utilizabile în activități de comunicare cu consumatorii săi.

Cele mai frecvente au fost problemele legate de denumirea localităților (scrieri incorecte sau incomplete, lipsa câmpului de județ sau localitate din cadrul adresei), moduri diferite de scriere pentru aceeași stradă, adrese vechi, inconsecvența în scrierea adreselor și multe altele.

Datorită acestor inconsecvențe, Clientul era în **imposibilitatea de-a de-duplica adresele, de a le grupa în vederea standardizării** și de a le utiliza ulterior în **CRM**; aceste deficiențe aveau impact direct asupra esenței business-ului, aceea de a asigura o experiență bună consumatorilor. Totodată, lipsa posibilității grupării clienților după adresă limita posibilitatea operatorului de a **agrega și alte date interne** pentru analize generatoare de insight, ca atare, o barieră imensă în generarea de profit. Obiectivul operatorului era să folosească adresele pentru a crea **Imaginea Unică a Clientului (SCV - Single Customer View)**. Aceasta urma să permită organizarea și analiza datelor istorice de consum și comportament la nivelul fiecărei adrese și consumator individual.

Clientul a încercat inițial să-și rezolve intern aceste probleme, utilizând listele oficiale de coduri poștale. Limitarea impusă de acestea a fost dată de faptul că datele oficiale includ un număr relativ mic de variante de scriere a adreselor (aprox 24 000 nume de străzi), total insuficiente pentru identificarea corectă a celor ~7 milioane de adrese din România. Această limitare a făcut neviabilă automatizarea operațiunilor de matching.

După încercări repetate și timp irosit, Clientul a contractat serviciile Geo Strategies care integrează unelte **software, procedee bine stabilite, deprinderi și informație la zi** pentru rezolvarea problemelor semnalate în date.

Geo Strategies a construit o bază de date cu peste 143 000 de nume de stradă, 17 700 localități și peste 5 milioane de variante de nume, abrevieri, nume scrise greșit etc. Toate acestea sunt integrate în [SMARTaddress](#), și permit o identificare corectă a fiecărui atribut al adreselor în întreaga ierarhie a acestora, de la județ la localitate, nume de stradă și numere de casă.

Geo Strategies a fost selectat ca furnizor pentru procesarea a peste 2 milioane de adrese; acestea au fost rezolvate cu o **rata de succes de 95% în timp extrem de eficient**. În final, Clientul a primit de la Geo Strategies o bază de date curată, actualizată, validă și standardizată care permite acum Clientului **legarea și îmbogățirea datelor din CRM cu informații corecte de adresă**.

Un beneficiu suplimentar a fost acela că fiecare adresă are acum ierarhia corectă de județ, comună (sau teritoriul relevant), localitate, sat – inclusiv nume de cătun sau stațiune – detalii care sunt **extrem de utile pentru administrarea resurselor administrative ale Clientului**.

De-duplicarea consumatorilor pe noile adrese aduse în sistem și agregarea tuturor interacțiunilor acestora cu alte departamente (Vânzări, Customer Care, Marketing, Suport Tehnic, etc), au permis **capturarea corectă și completă a tuturor acestor informații până la nivel de gospodărie**. Acesta constituie un beneficiu enorm pentru o înțelegere mult mai corectă și granulară a portofoliului de consumatori. **Captarea corectă a potențialului** clientului respectiv și a posibilităților de **up-sell** și **cross sell** până la nivel de gospodărie, la care se adăugă **segmentarea informată** funcție de istoricul și comportamentul de cumpărare al consumatorului, au creat o bază robustă pentru acțiune pentru Clientul Telco.

În plus, un rezultat extrem de semnificativ al procesării de date realizate de Geo Strategies este abilitatea Clientului de a genera un plan de **comunicare informată, corectă și customizată**, bazată pe profilul, caracteristicile și așteptările consumatorilor săi.

T: UK +44 1223 205080

T: RO +40 260 210832

www.geo-strategies.com

www.geo-address.com

SMARTaddress