

StatSoft Polska wspiera Netia S.A. w utrzymaniu klientów

W związku z wysoką konkurencyjnością rynku usług telekomunikacyjnych oraz planami dalszego rozwoju Netia S.A. zdecydowała o uruchomieniu projektu, który umożliwi zwiększenie retencji klientów. Netia wybrała rozwiązanie firmy StatSoft Polska, które za pomocą najnowocześniejszych technik analizy danych zawartych w *STATISTICA Data Miner* umożliwi budowę modeli prognostycznych wspierających działania związane z utrzymaniem klientów.

"StatSoft zaoferował nam rozwiązanie gwarantujące wysoką skuteczność. Wraz z zaostrzeniem konkurencji w branży telekomunikacyjnej coraz bardziej istotna staje się troska o klientów już pozyskanych. Staramy się dostosowywać ofertę do bieżących potrzeb klienta i dbać o to, by był zadowolony z naszych usług. Jesteśmy przekonani, że dzięki współpracy z firmą StatSoft będziemy mogli być jeszcze bardziej efektywni."

*Remigiusz Siudziński
Starszy Kierownik ds. Utrzymania Klientów
Departament Marketingu
Netia S.A.*

Dzięki opracowanym przez StatSoft modelom utrzymania klienta generowane będą listy osób o najniższej skłonności do kontynuowania korzystania z usług, a także za pomocą metod analizy danych zidentyfikowane zostaną czynniki istotnie wpływające na podjęcie przez klienta decyzji o zmianie operatora.

Wiedza uzyskana dzięki tym modelom umożliwi nie tylko podjęcie odpowiednich działań zapobiegawczych w stosunku do klientów o największym ryzyku rezygnacji, ale także w połączeniu z informacją o dopasowaniu taryf pozwoli zaproponować każdemu z klientów rozwiązanie dopasowane do jego potrzeb.

Takie podejście wynika ze strategii Netii, która swój dalszy wzrost pragnie osiągnąć przede wszystkim dzięki zadowoleniu klientów i konkurencyjnym taryfom przy zachowaniu najwyższej jakości usług. Współpraca ze StatSoft Polska pozwala na realizację tej strategii poprzez bardzo dokładnie skierowane działania dopasowane do każdego spośród setek tysięcy klientów Netii. Jest to prosta droga do zwiększenia retencji klientów i dochodów oraz obniżenia poziomu kosztów kampanii marketingowych.

Netia (www.netia.pl) jest największym niezależnym operatorem telefonii przewodowej w Polsce. Świadczy stacjonarne usługi telekomunikacyjne na terenie całego kraju. Firma świadczy swoje usługi zarówno dla firm, jak i klientów indywidualnych i aktualnie posiada ponad 400 tysięcy aktywnych linii abonenckich. W pełni cyfrowa sieć światłowodowa Netii pozwala na oferowanie usług o wyższym standardzie niż powszechnie dostępny.

StatSoft Polska (www.StatSoft.pl) jest polskim biurem StatSoft Inc., jednego z największych na świecie dostawców rozwiązań służących do wydobywania z danych użytecznej wiedzy. Wysokiej jakości produkty i usługi StatSoft wykorzystywane są powszechnie przez globalne korporacje, przedsiębiorstwa usługowe, handlowe i przemysłowe, instytucje finansowe, instytucje rządowe, instytuty naukowo-badawcze itp. Szacuje się, że liczba użytkowników *STATISTICA* na całym świecie przekracza 600.000. Biura StatSoft dostarczają uznane oprogramowanie z rodziny *STATISTICA*, zapewniają użytkownikom pomoc techniczną, prowadzą kursy oraz świadczą usługi wdrożeniowe i konsultingowe. Usługi konsultingowe obejmują całe spektrum zagadnień analitycznych: prognozowanie, segmentacja, skoring, CRM analityczny, cross- i up-selling, analizę satysfakcji i lojalności klientów, wykrywanie nadużyć czy wreszcie budowę modeli anty-churn.

