



Polski Koncern Naftowy ORLEN wdrożył zaawansowany system analizy danych z programu lojalnościowego VITAY z wykorzystaniem narzędzi STATISTICA Data Miner.

PKN ORLEN, dysponując największą w Polsce siecią stacji benzynowych (ok. 2 tys. stacji), posiada także największy w Polsce program lojalnościowy – VITAY. W programie tym bierze już udział ponad 5,5 miliona polskich kierowców. Aby zmaksymalizować korzyści płynące z programu lojalnościowego, PKN ORLEN zdecydował się na wdrożenie zaawansowanego systemu analitycznego, pozwalającego na gromadzenie i analizę tak dużej ilości informacji i uzyskanie wiedzy na temat zachowań swoich klientów.

Spośród wielu oferowanych rozwiązań PKN ORLEN wybrał rozwiązanie oferowane przez NuTech Solutions Polska – partnera StatSoft Polska, w którym do budowy zaawansowanych modeli analitycznych data mining wykorzystywany został *STATISTICA Data Miner*. Zadania wdrożonego systemu to: segmentacja klientów, analiza efektywności programu lojalnościowego, badanie efektywności promocji i ich wpływu na zachowania klientów, planowanie kampanii marketingowych itp.

System pozwolił na wyodrębnienie homogenicznych grup klientów (segmentów), różniących się mobilnością, zachowaniami zakupowymi, lojalnością itp., dzięki czemu można prowadzić kampanie marketingowe skierowane do ściśle określonej grupy docelowej, ograniczyć koszty związane z prowadzonymi działaniami marketingowymi i jeszcze lepiej spełniać oczekiwania poszczególnych segmentów klientów. Zaawansowane modele analityczne zbudowane przy wykorzystaniu *STATISTICA Data Miner* pozwalają także przewidzieć efekty planowanych kampanii marketingowych przed ich uruchomieniem. Inną korzyścią z wdrożonego systemu jest wdrożona funkcjonalność umożliwiająca kontrolowanie prawidłowości operacji z użyciem kart VITAY.

Wdrożenie systemu zostało uzupełnione przeprowadzeniem przez StatSoft Polska cyklu szkoleniowego, pozwalającego pracownikom PKN ORLEN na wykonywanie w systemie *STATISTICA* analiz ad-hoc, niezaplanowanych w systemie w postaci gotowych, automatycznie aktualizowanych raportów.

Poza obszarem marketingu PKN ORLEN S.A. wykorzystuje pakiet *STATISTICA* w zadaniach związanych z analizą, prognozowaniem danych makro i mikroekonomicznych oraz w zakresie zarządzania ryzykiem.

