

IBM 业务分析：XO COMMUNICATIONS

一个详细的 ROI 研究

发布时间：2011 年 2 月 17 日

客户：
XO Communications

行业：
[电信](#)

部署国家：
美国

解决方案：
企业对企业（B2B）、企业对消费者（B2C）、业务分析和优化（BAO）、[客户关系管理](#)、支持业务灵活性、企业现代化、信息主导的转型、优化 IT、ROI 研究

概述

XO Communications 总部设于美国，是国家通信服务提供商，其产品和服务包括 VoIP、语音、网络、电信、批发及托管服务。XO 向企业、政府、国内及国际电信运营商、线缆企业、内容提供商以及移动无线企业提供服务。

业务需求：

电信企业最大的业务挑战之一是管理客户流失。虽然 XO 的客户服务经理们会定期联系他们认为风险较大的客户，但中型企业这类客户数量太多，难以经济有效地管理，并因此更容易流失。

解决方案：

在 2008 年的年底，XO 的客户智能团队评估了 SAS 和 IBM 的分析解决方案，并最终选择了 IBM Business Analytics（特别是，SPSS 预测分析软件）。

获益：

通过使用 IBM Business Analytics 来预测客户行为，并主动联系很可能流失的客户，XO 已经成功提高客户保留率并保持了用户收入。

案例研究

利润

Nucleus Research 考察了 **XO Communications** 的 **IBM Business Analytics** 部署，并发现它使 **XO** 可以识别出很可能会流失的客户。**XO** 客户服务经理使用该预测分析来主动联系这些客户，提高客户保留率并获得相当大的利润增长。

投资回报 (ROI) : 376%
回收期: 5 个月
平均年度收益: 3,819,200 美元

关于该公司

XO Communications 总部设于美国，是国家通信服务提供商，其产品和服务包括 VoIP、语音、网络、电信、批发及托管服务。**XO** 向企业、政府、国内及国际电信运营商、线缆公司、内容提供商以及移动无线企业提供服务。**XO Communications** 拥有超过 4,000 名雇员，其总部位于弗吉尼亚州的赫恩登 (Herndon)。

挑战

电信企业最大的业务挑战之一是管理客户流失。虽然 **XO** 的客户服务经理们会定期进行接触他们认为风险较大的客户，但中型企业这类客户数量太多，难以经济有效地管理，并因此更容易流失。该公司认为它需要一个更好的方法来理解和留住这些客户，并决定以预测分析作为主动识别具有流失风险的中型企业客户的手段。

战略

在 2008 年的年底，**XO** 的客户智能团队评估了 **SAS** 和 **IBM** 的分析解决方案，并最终基于以下原因选择了 **IBM Business Analytics**（特别是，**SPSS** 预测分析软件）：

- 该 **IBM** 应用软件具有直观的用户界面，并且 **XO** 认为它对于业务用户来说易于学习和采用。
- 评估过两个应用软件之后，**XO** 确定 **IBM** 具有其所需的全部功能，并且部署该应用软件比 **SAS** 更快速、成本更低。

在 2009 年，**XO** 的客户智能高级经理花了四个月来学习该应用软件，准备客户数据，并使用 **CRISP-DM** 过程方法（一个针对数据挖掘过程规划、数据收集和准备、建模、评估以及部署的行业标准模型）建立了预测模型。经过验证和认证该模型，**XO** 应用了它的客户数据来定义一些因素，用于识别具有高流失倾向性的客户。公司保留了一个对照组客户，不对该组客户进行分析，从而可以将该组客户的结果与进行了预测分析的客户的结果进行比较。

同时，客户智能团队制定出新计划以支持他们所产生的预测数据的使用。为了根据流失预测进行操作，XO 聘请了 25 位新客户服务经理来联系那些客户，并解决任何可能导致流失的问题。使用预测模型，每月对客户的流失倾向进行评分。客户服务经理们从 XO 的预测分析网站上访问这些数据以及相关的客户档案信息，按地区分类，并使用它来排列客户联系的优先顺序。截至 2009 年年中，XO 已拥有一套解决中型企业客户流失的可扩展的、可重复的流程。

关键获益领域

通过使用 IBM Business Analytics 来预测客户行为，并主动联系具有高流失风险的客户，XO 已经成功提高客户保留率并保持了用户收入。因为保留客户比获得新客户成本更低，该项目也提高了 XO 的中型客户业务的利润。在部署的第一年，受项目影响的流失率已降低 8%；第二年，XO 的流失率又降低了 18%。

关键成本领域

部署的关键成本领域包括人员、咨询、软件、培训及其它与培训相关的差旅费用。人员时间包含初始化和持续分析、IT 员工支持解决方案的时间、以及为根据流失数据采取行动而另外雇用客户服务经理的成本。

有部分因开发自定义软件模型所支付的初始化咨询费用，被视为资本化软件成本。其它计算在内的成本是与培训相关的差旅费用。XO 在支持该项目的服务器硬件上也有少量投入。

最佳实践

虽然 XO 可以只是聘请客户服务经理来主动解决中型企业客户的流失，但考虑到其客户群的规模，它需要一个更具成本效益的战略。XO 选择了一个应用程序，它对业务用户来说足够直观，便于他们掌握和使用，它能支持复杂的统计模型。这使 XO 可以将其分析知识应用到更广泛的用户群，并安排客户服务经理优先处理最高风险的客户。

鉴于其使用分析来识别客户流失倾向的成功，XO 目前正在将分析应用于识别出具有拖欠账款可能的风险客户。XO 计划对其坏帐冲销预测模型进行测试，并在 2011 年第二季度投入使用。

计算 ROI

Nucleus 计算 3 年期的软件、硬件、咨询、人员、培训及差旅费用，以量化 XO Communication 在 IBM Business Analytics 上的投资。流失率降低的获益的计算基于 XO 的中型企业群中的高风险客户数量、新客户赢取的平均成本、可衡量的部署后客户流失率降低程度、以及预测分析带来的成本节省百分比（而不是雇用更多客户服务经理的简单效应）。Nucleus 没有计算从客户流失率降低而引起的收入增长，而是计算由此而避免的新客户赢取成本。XO 将预测分析应用到风险管理所预期的获益还没有进行量化。

使用的产品和服务

本成功案例中使用的 IBM 产品和服务。

软件：

SPSS Modeler Desktop、SPSS Modeler Server

法律信息

© 2011 Nucleus Research, Inc. 本文的全部或部分未经书面许可，不得复制。
Nucleus Research 是领先的关注利润的技术研究和咨询供应商。
。 www.NucleusResearch.com