

印度尼西亚 7-Eleven 将广告系列交付时间缩短 80%，并优化客户体验。



执行摘要

7-Eleven 是全球最大的便利店运营商、特许经营商和授权商，在全球 16 个国家和地区拥有近 55000 家分店。2009 年，7-Eleven 进入印尼市场，它认为这是一个赚取丰厚利润的潜在机会，但仍然会带来一些挑战。为了在印尼取得成功，7-Eleven 需要为这个国家无处不在的休闲咖啡馆/商店“warung”提供具有吸引力的替代品，并满足印度尼西亚人可支配收入增加后对“实惠奢侈品”的需求。自从部署 Splunk Enterprise 以来，印度尼西亚 7-Eleven 具有的优势包括：

- 实时了解业务流程
- 显著节约成本和时间
- 改善促销活动的上市时间

为什么选择 Splunk

印度尼西亚 7-Eleven 分店在其招牌快餐和饮料的旁边提供当地菜肴和小吃。通过提供免费的无线热点、户外座位和惊人的技术音乐，这些商店已经成为年轻都市人进行时尚聚会的场地。为了保持竞争优势，7-Eleven 开发了一种技术精湛的营销和产能规划方法。具体来说，该便利店巨头建立了一个信息分析环境，用来收集来自销售点数据（包括销售报告）的有价值的业务洞察，作为该集团传统 IT 基础架构的派生系统。

7-Eleven 的原始业务分析系统是围绕预先定义的模板构建的，这些模板限制了销售点数据分析，并且无法为知情决策生成实时见解。典型的数据处理周期涉及对离散系统生成的销售报告进行几轮手动分析，通常需要三到六个工作日才能完成。结果，计划促销活动花费了大约三个月的时间，严重阻碍了营销工作。

行业

- 零售

Splunk 使用案例

- 业务分析

挑战

- 以前的业务分析解决方案不灵活，无法产生实时见解
- 繁琐的数据手动分析减慢了营销工作
- 缺乏运营可见性
- 保持当地市场的竞争优势

业务影响

- 对业务流程进行实时洞察，以获得更明智的决策
- 数据分析周期从几天缩短到几分钟，从而节省大量成本和时间
- 将促销活动的交付时间缩短 80%
- 持续的高水平客户服务和优化的客户体验
- 释放运营资源来提高整体生产力和效率

数据源

- 自行开发的 10 种销售点数据类型：
 - 产品定价
 - 产品分类
 - 产品库存
 - 有关畅销品的统计信息
 - 季节性趋势
 - 促销活动数据
 - CRM 数据
 - 销售税数据
 - 商店财务数据
 - 员工工作时间表
- Yahoo!天气

Splunk 产品

- Splunk Enterprise

在全面评估了市场上的许多商业分析解决方案之后，7-Eleven 认识到，Splunk 平台是灵活性、成本效益和集成外部数据方面的最佳选择。因此，自 2014 年 10 月以来，印尼的所有 190 多家 7-Eleven 商店一直在 Splunk 平台上运营。

实时提供宝贵的商业见解

借助 Splunk 平台，7-Eleven 能够动态组织其数据资产，全面了解所有内部数据，并从多个角度分析每个销售点的业绩。该系统还可以从外部来源获取数据，以便与销售点数据进行关联，从而提供额外的业务洞察力。例如，通过与 Yahoo!天气集成，7-Eleven 可以根据预测的天气，准确预测不同产品的市场需求。展望未来，7-Eleven 还计划集成来自主要电信运营商的信息，以确保其为每个地区提供最具吸引力的移动通信服务。

显著提高业务效率

通过 Splunk 平台的高度自动化和直观的界面，7-Eleven 的系统管理员只需通过触发下拉菜单上的单个功能，即可在几分钟内生成所有数据的全面视图。它还为用户提供提供了相同的信息，使他们能够在移动过程中便能了解运营情况。数据分析和报告现在无缝衔接，处理周期从几天缩短到几分钟，效率提高了一千倍以上。它可以缩短新推广活动和服务的上市时间，提高劳动效率，加快运营速度，当然还可以在更短的时间内获得更快的利润。

计划促销所花费的时间减少了 80%

为了加强营销势头，7-Eleven 现在每季度都会推出五个新的促销活动，从打折的咖啡和面包门票到手机服务套餐。利用 Splunk 平台产生的运营洞察力，公司仅需两周时间即可准备推出新的活动 - 与以前的系统相比，将时间减少了 80%。Splunk 平台的灵活性也使得 7-Eleven 对营销更加雄心勃勃，而实时分析使其能够快速评估每个活动的成功。

“Splunk 平台为我们的资金提供了巨大的价值，并通过灵活的数据分析和实时业务洞察为我们带来了大量实实在在的好处。它消除了手动数据分析的麻烦，加速数据处理并缩短促销交付时间，同时最大限度地降低业务风险。它还使我们能够实施大量创意商业理念，以赶上生活方式趋势，并保持我们作为印尼最受欢迎的便利连锁店的竞争优势。”

印度尼西亚 7-Eleven
市场营销总监 Budiasto Kusuma

创新带来了繁荣的未来

凭借其先进的分析能力，Splunk 平台使 7-Eleven 能够不断推出创新举措来吸引当地客户。例如，该连锁店巨头计划开始在店外的大屏幕上播放足球比赛，以提高顾客的兴奋度和吸引更多业务。Splunk 将在未来继续成为可靠的合作伙伴。

免费下载 Splunk 或开始免费试用云。无论是提供云服务还是本地服务，亦或用于大型或小型团队，Splunk 的部署模型总会满足您的各种需要。



了解更多：www.splunk.com/asksales

www.splunk.com