
ПОЧТА
БАНК

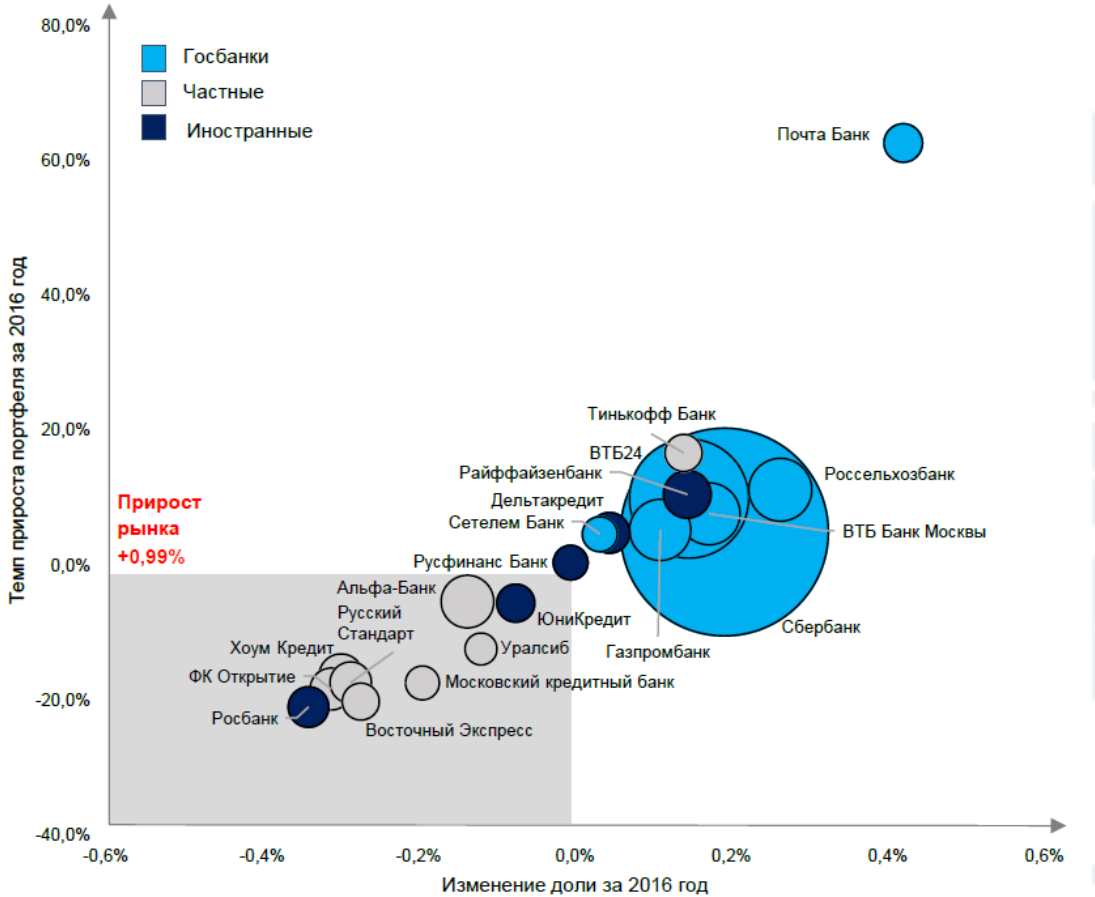


График 1.9. Динамика доли и темпа прироста портфеля за 2016 год среди крупнейших игроков рынка (ТОП20)

РЕАКЦИЯ НА СОБЫТИЯ

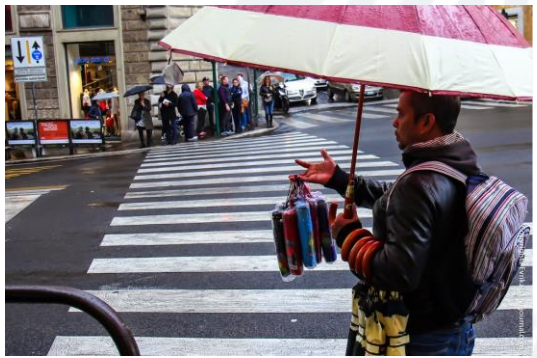
Постоянный поток событий





Периодические события





БАНКИ МОГУТ РЕАГИРОВАТЬ НА:

1. Транзакции (покупки за границей, нехватка д/с, крупные поступления)

2. Коммуникации (визиты в офисы, звонки, входы в ДБО)

3. Поведение в интернете (сайт банка, ДБО, данные интернет компаний)

4. Изменения кредитного поведения (заявление на ПДП, события из БКИ)

5. Данные сотовых операторов

НОВЫЙ ПОДХОД

Традиционный подход

1. Сегментация и определение предложения для клиента

Часть клиентов отсекается по контактной политике

2. Коммуникация: смс, звонки

Контакт в тот момент, когда это удобно Банку

3. Обращение клиента в банк для оформления продукта

Кредитная. нагрузка может отличаться от учтенной при создании предложения

Новый подход

1. Обращение клиента в банк *по любому вопросу (событие!)*

Контакты не «пропадают»

2. Определение релевантного предложения для клиента

Предложение точнее за счет учета контекста обращения и актуальной информации о кредитной нагрузке

3. Коммуникация: *сотрудник озвучивает предложение лично*

Контакт, когда это удобно клиенту

Более 60% активных клиентов обращаются в отделения банка хотя бы раз в течение квартала, однако многие из этих контактов не используются для целевой коммуникации

СОБЫТИЙНЫЙ МАРКЕТИНГ ПОЧТА БАНКА

Первый
банк в Российской Федерации с технологией real time marketing на SAS RTDM

19%
конверсия из Real Time предложений в продажу

68%
доля продаж кредитных карт благодаря real time marketing

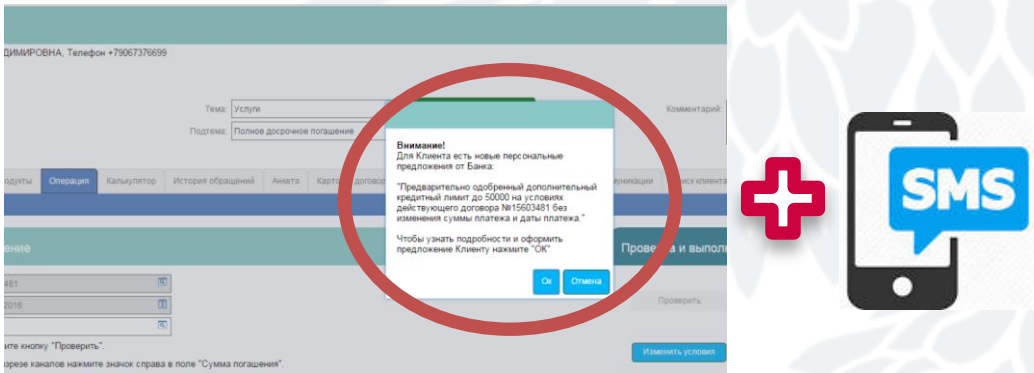


Шаг 1. Клиент приходит в отделение. Сотрудник определяет цель визита

RTM

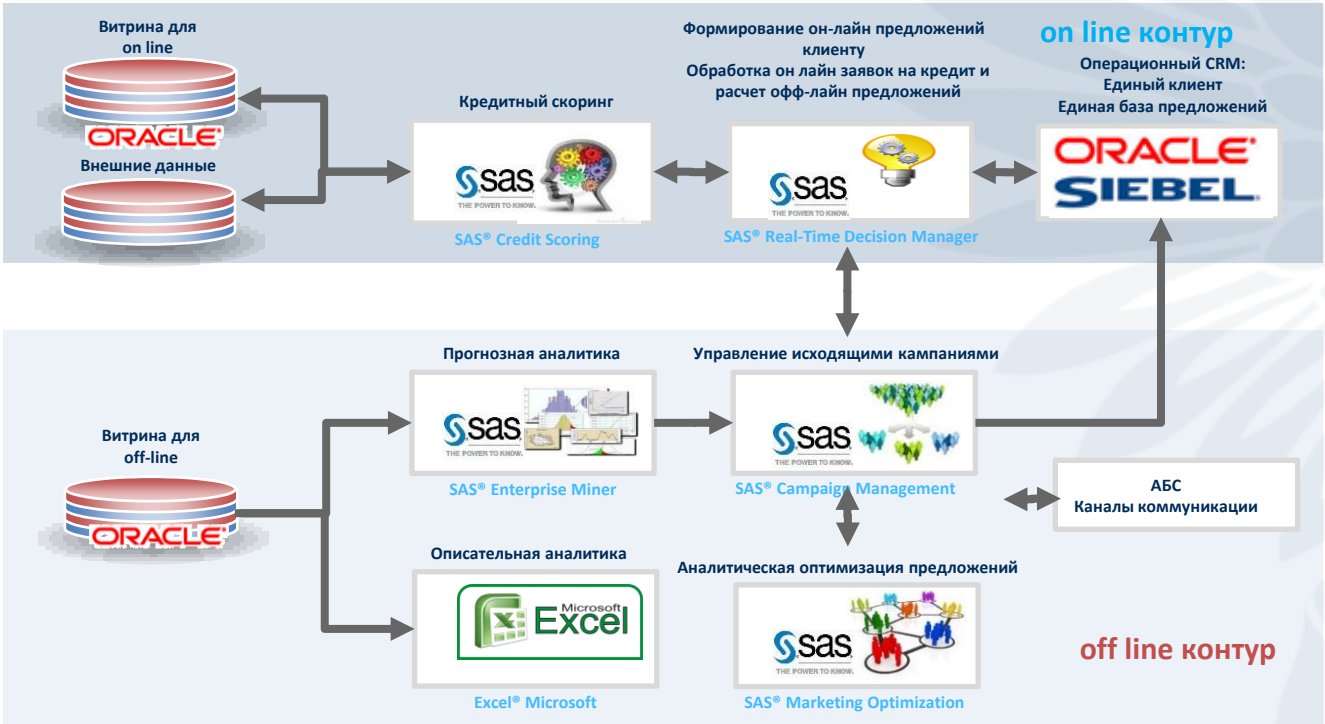


Шаг 2. В течение 5-35 секунд формируется предодобренное предложение с учетом контекста обращения и профиля клиента



Шаг 3. Индивидуальные предложения отображаются в всплывающем окне OCRM Siebel, а также отправляется смс клиенту.

АРХИТЕКТУРА РЕШЕНИЯ



Скорость расчета предложений и формирования коммуникаций

от 5 сек до 35 сек

Единая схема

принятия кредитных решений

Единая база

всех маркетинговых коммуникаций

Единый источник

истории всех маркетинговых предложений Siebel для сотрудника