



PROFINIT
new frontier group

Jak správně komunikovat nejlepší nabídku klientovi?

Jiří Mach

19. 11 .2014



Kdo? Franta Vomáčka

Co? Úvěr – 150 000 Kč

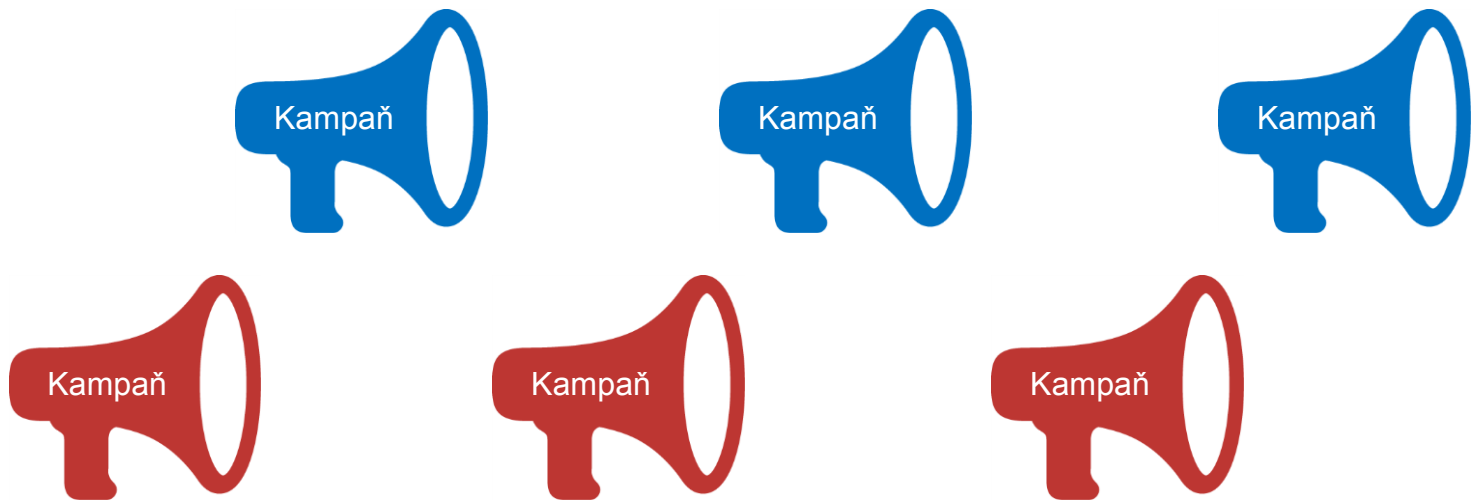
Odpověď? Chci ho!

Tradiční marketingová komunikace

< **1%** průměrný response rate
pro **mass market** kampaně.

< **2%-5%** průměrný response rate
pro **segmentové** kampaně.

Produkt



Leden

Rok

Prosinec

Customer-centric marketing

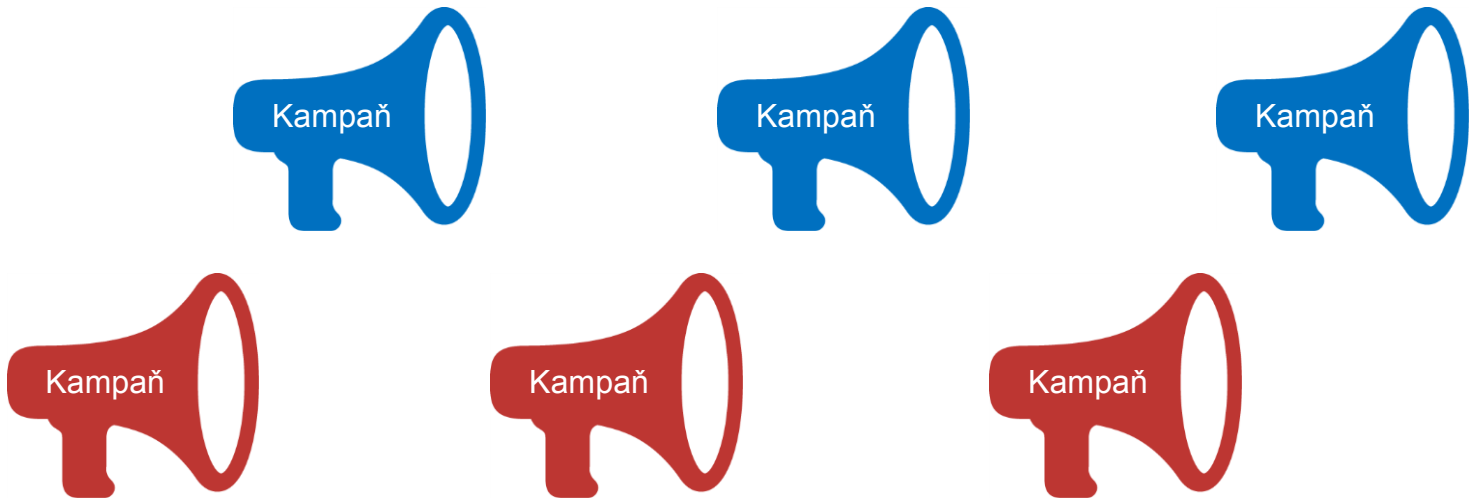


34% response rate
National Austria Bank

20% and 70% response rate
Union Bank of Norway

18%-20% response rate
Scotiabank

Produkt



Leden

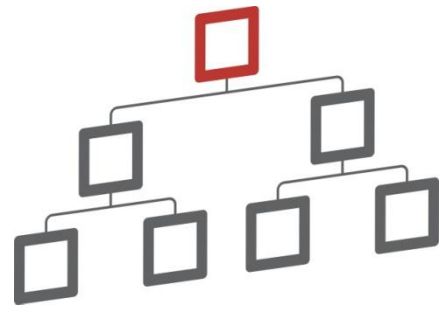
Rok

Prosinec

Na co narážíme u našich zákazníků?



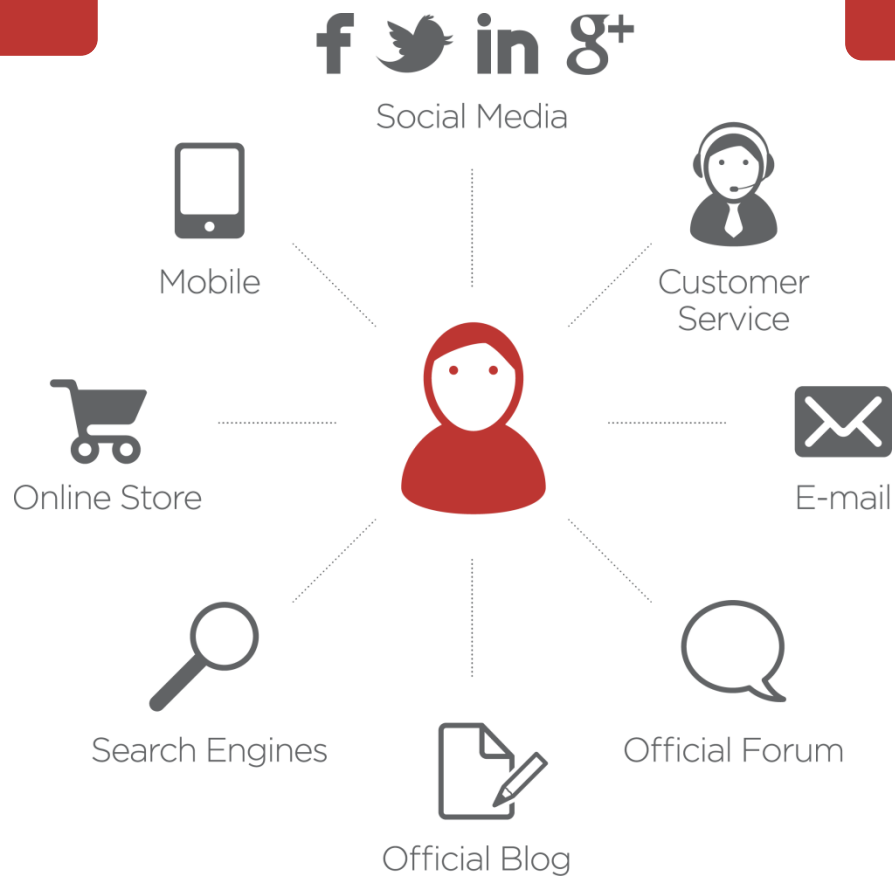
Interní procesy



Kudy vede cesta do ideálního světa?

Procesy

Personalizaci



Near-to-realtime

Automatizaci

Personalizované zprávy a sdělení



Online banking



Milý Franto,

Připravili jsme pro Tebe akční nabídku.

Úvěr: 150 000 Kč
3 000 Kč/měsíčně

Sjednat



Personalizovaný remarketing



Online banking



SEZNAM.CZ

Google™

Remarketing DSP platforma

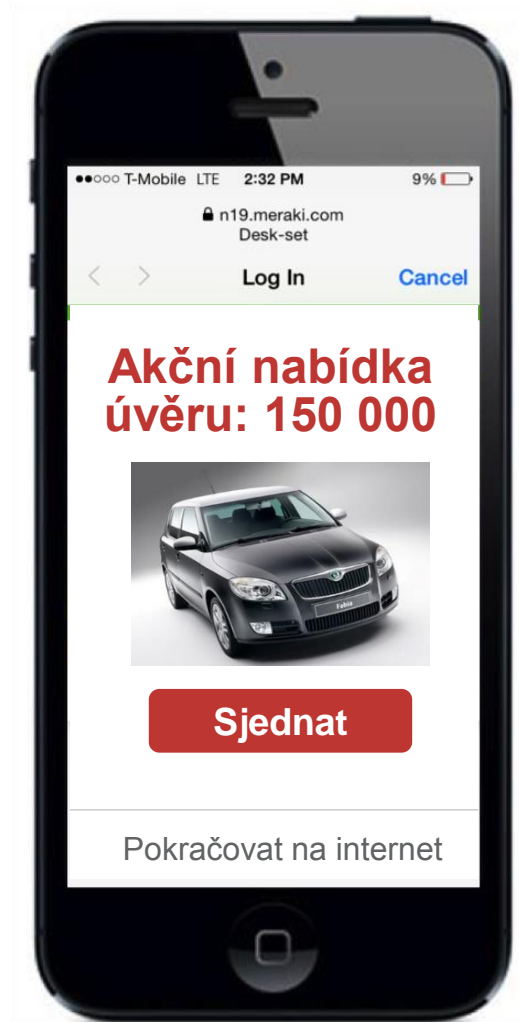
Personalizovaná reklama na Facebook

PROFINIT
new frontier group



Facebook interface showing a sponsored post from banka.cz. The post includes a search bar at the top with the text "Hledat osoby, místa a obsah" and a search icon. The post is labeled "Doporučený příspěvek". The main content of the post is a red button labeled "Sjednat" (Book) next to the text "banka.cz Sponzorováno". Below this is the headline "Akční nabídka úvěru." (Special offer on loans) and a sub-headline "Modelový příklad:" (Example model). The sub-headline is followed by a list of terms: "- Úvěr: 150 000 Kč" and "- Splátka: 3 000 Kč". Below the text is a photograph of a dark grey Skoda Fabia car. At the bottom of the post, there is a row of interaction icons: a thumbs-up icon, a comment icon, and a share icon, followed by the text "To se mi líbí · Přidat komentář · Sdílet · 115 7 1".

Personalizovaná Wi-Fi reklama



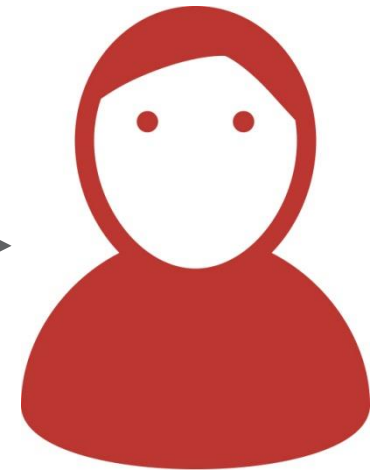
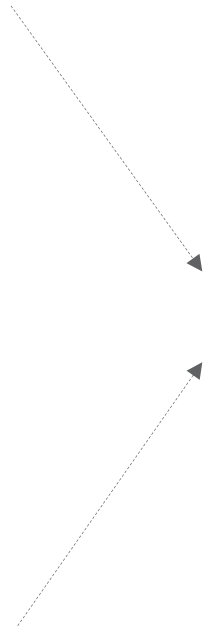
Jak využít nedigitální kanály?



Call centrum



Pobočky, poradci



Franta Vomáčka

Customer-centric dashboard

Zákazník: **Franta Vomáčka**



Segment: MS

Nejlepší nabídka

Akční nabídka
úvěr: **150 000 Kč**



Osobní informace

Kontaktní informace

Fáze životního cyklu

Lifestyle

Loajalita

Pravděpodobnost
odchodu: **2%**

Pravděpodobnost
odvolání opt-in: **1%**

Kontaktní historie

FB: nabídka úvěru

Email: nabídka úvěru

Riziko a finance

Finanční potenciál: **H**

Risk skóre: **4**

Spolupráce jednotlivých kanálů



Franta Vomáčka

Zákazník: Franta Vomáčka	Nejlepší nabídka Akční nabídka úvěru: 150 000 Kč	Osobní informace Kontaktní informace Fáze životního cyklu Lifestyle
Segment: MC		
Loajalita Pravděpodobnost odchodu: 2% Pravděpodobnost odvolání opt-in: 1%	Kontaktní historie FB: nabídka úvěru Email: nabídka úvěru	Riziko a finance Finanční potenciál: H Risk skóre: 4

Akční nabídka úvěru.
Modelový příklad:
- Úvěr: 150 000
- Splátka: 3 000





Komu? Franta Vomáčka

Co? Úvěr – 150 000 tis.

Jak se dostat do ideálního světa?

**Změnit
interní
procesy**

**Využívat
dostupné
kanály**

**Zajistit
jejich
spolupráci**



PROFINIT
new frontier group

Děkujeme za pozornost

Profinit, s.r.o., Tychonova 2, 160 00 Praha 6
Tel: +420 224 316 016, www.profinit.eu