



*Banka inspirovaná klienty*

# Jak se mění kampaňový svět s příchodem SAS Customer Intelligence

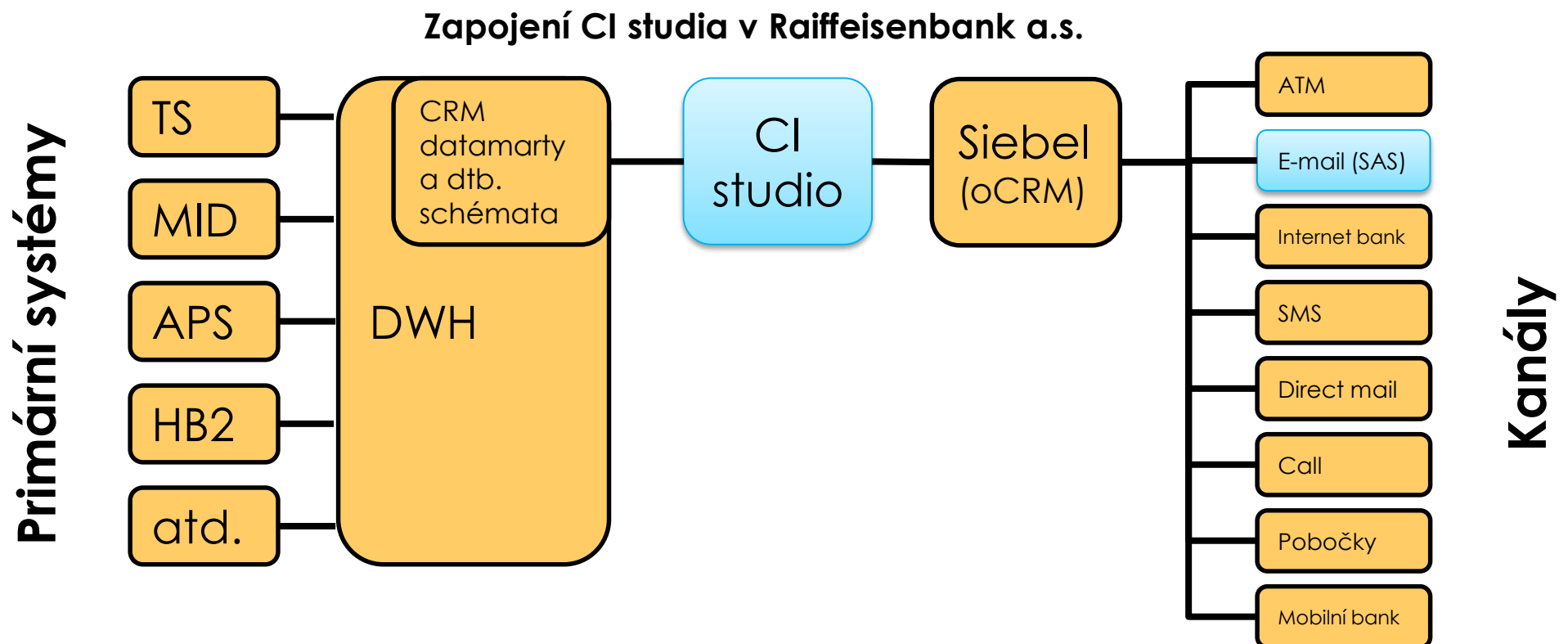
Lukáš Zahradníček  
Team Leader of CRM Campaign managers

SAS Customer Intelligence Roadshow 2016 18.5.2016 v Praze

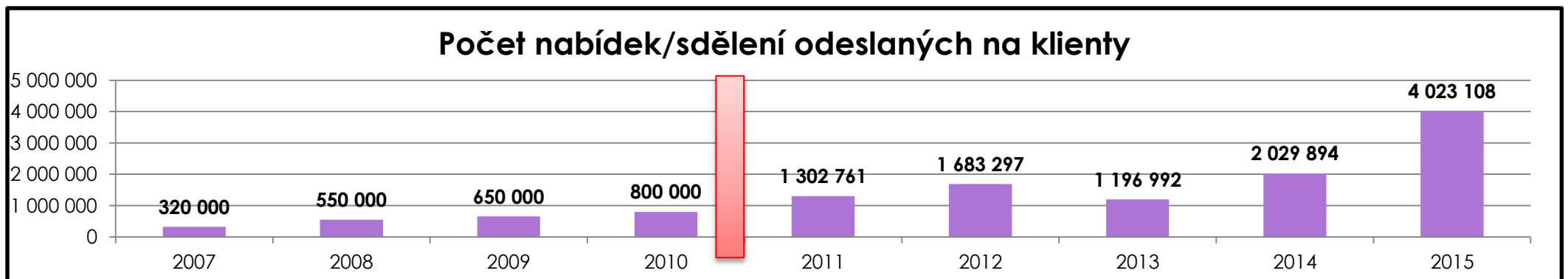
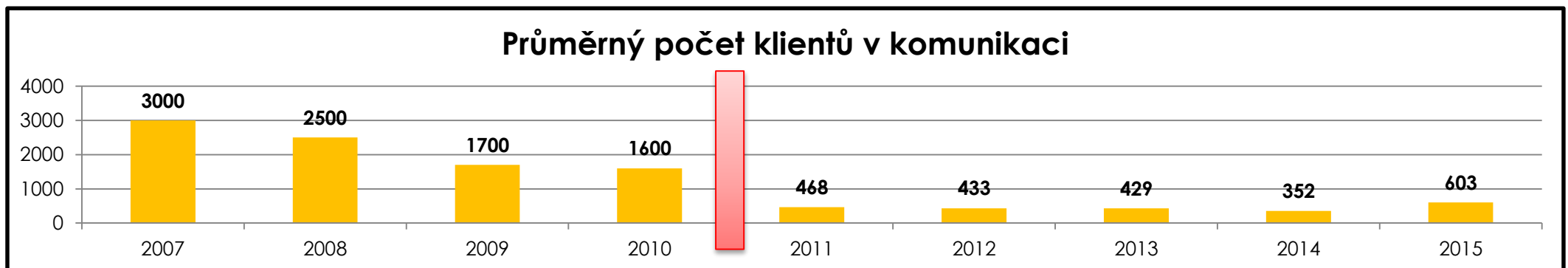
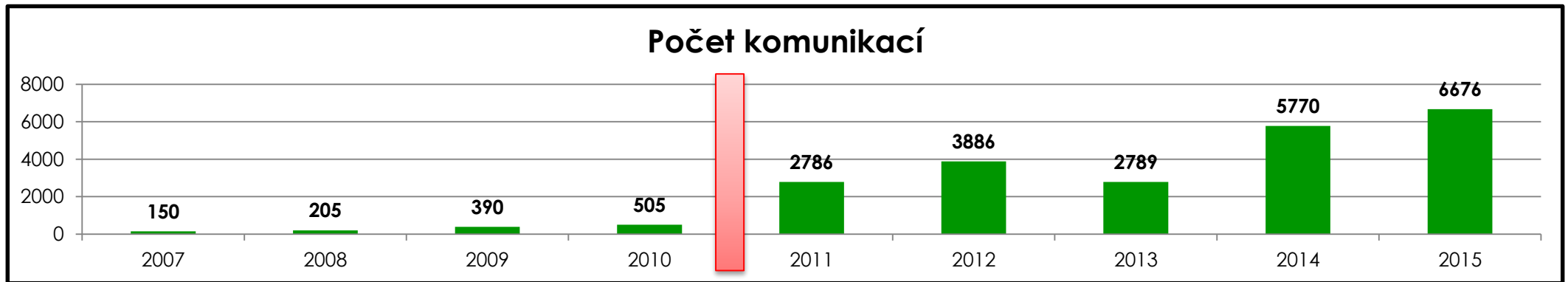
- K čemu Vám bude SAS CI studio dobré?
- Jak ho u Vás ideálně zapojit?
- Na co si máte dávat pozor při implementaci?
- Jak dlouho Vám bude trvat implementace SAS CI studia?

# Implementace CI studia trvala 8 měsíců

- SAS Customer Intelligence máme plně integrován od roku 2011
- Implementace trvala 8 měsíců
- **Nejdůležitější částí při nasazení bylo vytvoření CRM datamartu v rámci datového skladu Raiffeisenbank**
- Od roku 2015 máme zapojen i Digital Marketing od SASu



# CI studio přineslo mnohem více menších, automatizovaných a lépe cílených kampaní



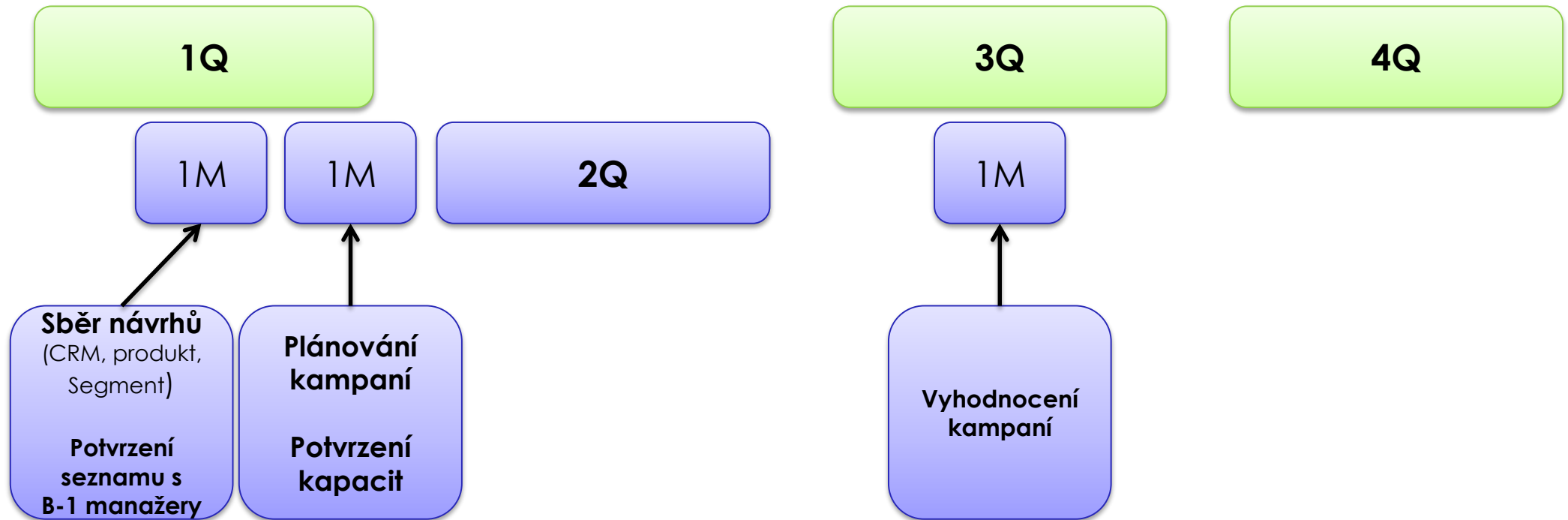
**Výnosy z prodejů se nám navýšily minimálně o 50%**

# Po nasazení CI studia došlo k výrazné změně rozdělení kompetencí v týmu

ROLE	PŘED	PO
Kampaňový manažer	<ul style="list-style-type: none"><li>- připravoval znění dopisů, SMS</li><li>- připravoval kom. Scripty</li><li>- domlouval kapacity ostatních útvarů</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>připravuje cílovou skupinu k oslovení</b></li><li>- kontroluje propsání do ostatních systémů (SBL)</li></ul>
Analytik	<ul style="list-style-type: none"><li>- připravoval databázi k oslovení</li><li>- zajišťoval propsání do ostatních systémů</li><li>- držel kontaktní politiku</li><li>- využíval ORACLE/Excel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- připravuje pouze data, která nejsou v informační mapě</li><li>- pomáhá na složitých kampaních</li><li>- věnuje se PTB model.</li></ul>

# Plánování, exekuce a vyhodnocení kampaní je nikdy nekončící zábava/stres 😊

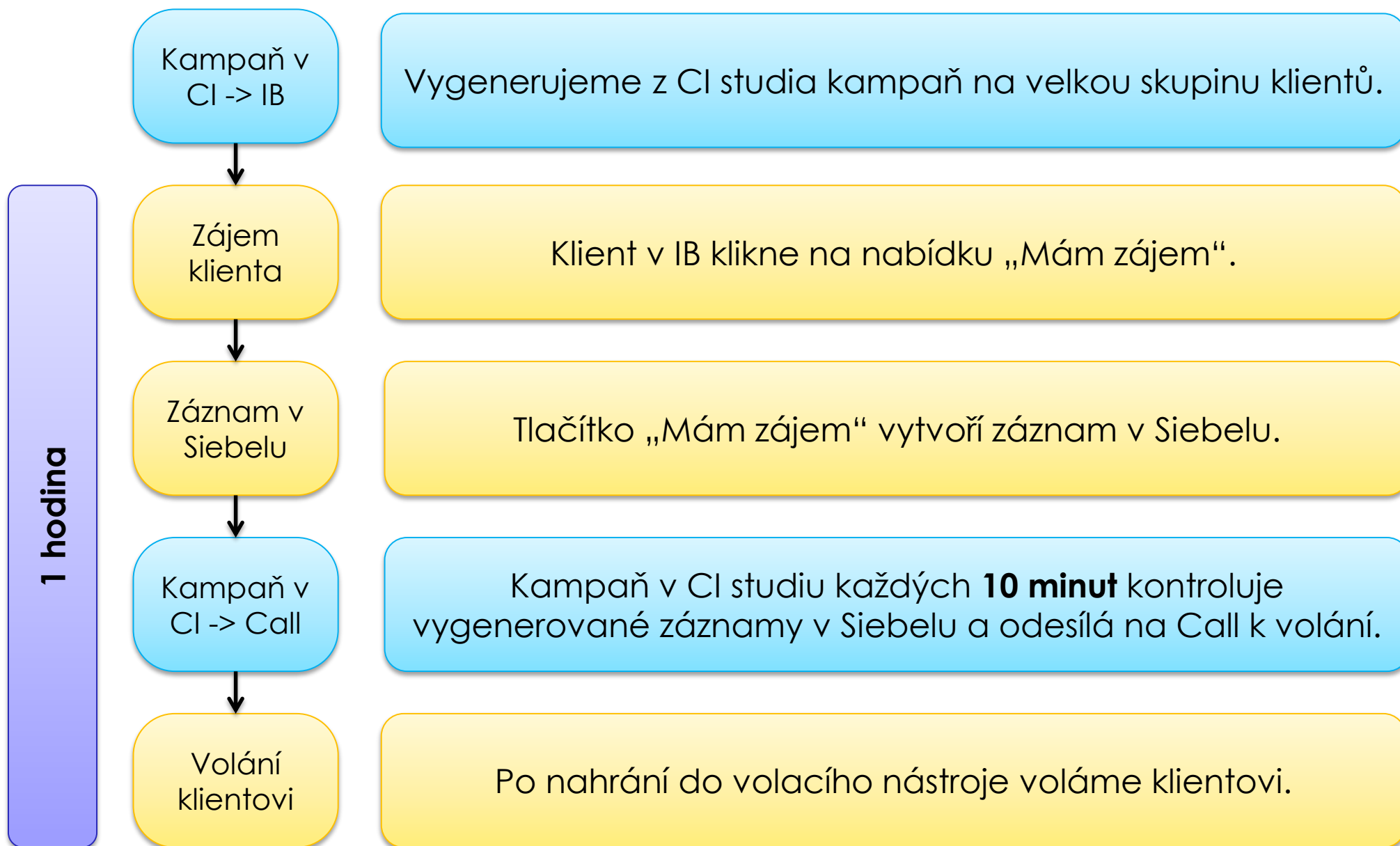
Roční segmentový plán											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12



Seznam plánovaných kampaní nosíme rovnou segmentovým manažerům.

Priority kampaní řadíme podle přínosu z pohledu peněz a občas mají mandatorní kampaně přednost

# Příkladem plně automatizované kampaně je navolávání zájmů z internetovém bankovníctví klienta



# 3 věci, které byste si měli odnést

**Implementace bude trvat kolem půl roku a je nutné mít vlastní datamart v rámci datového skladu.**

**Počítat se změnou rolí v týmu a možným nárůstem fluktuace zaměstnanců.**

**CI studio Vám umožní velkou automatizaci a flexibilitu.**



Dotazy :)

