



ГАЗПРОМБАНК

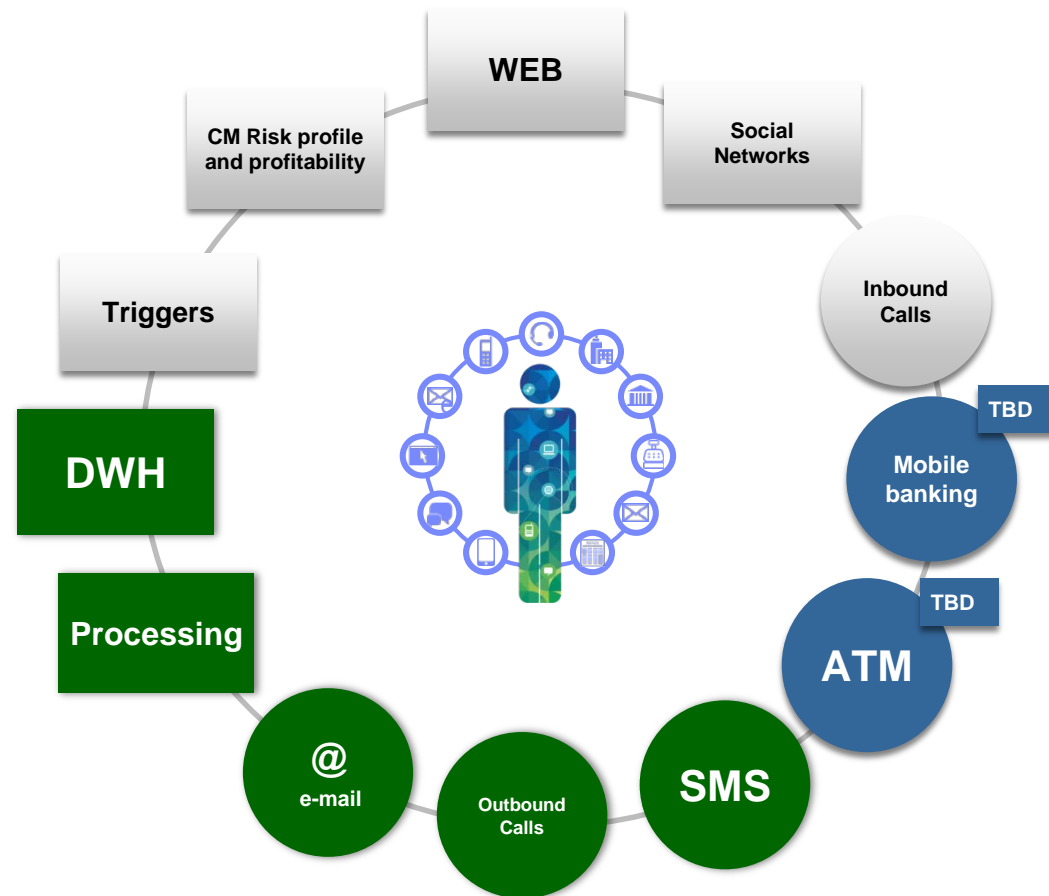
CRM-продажи для зарплатных клиентов

Алексей Мартьянов

**Начальник проектного офиса Розничного Блока,
"Газпромбанк" АО**



Внедрение системы целевого маркетинга



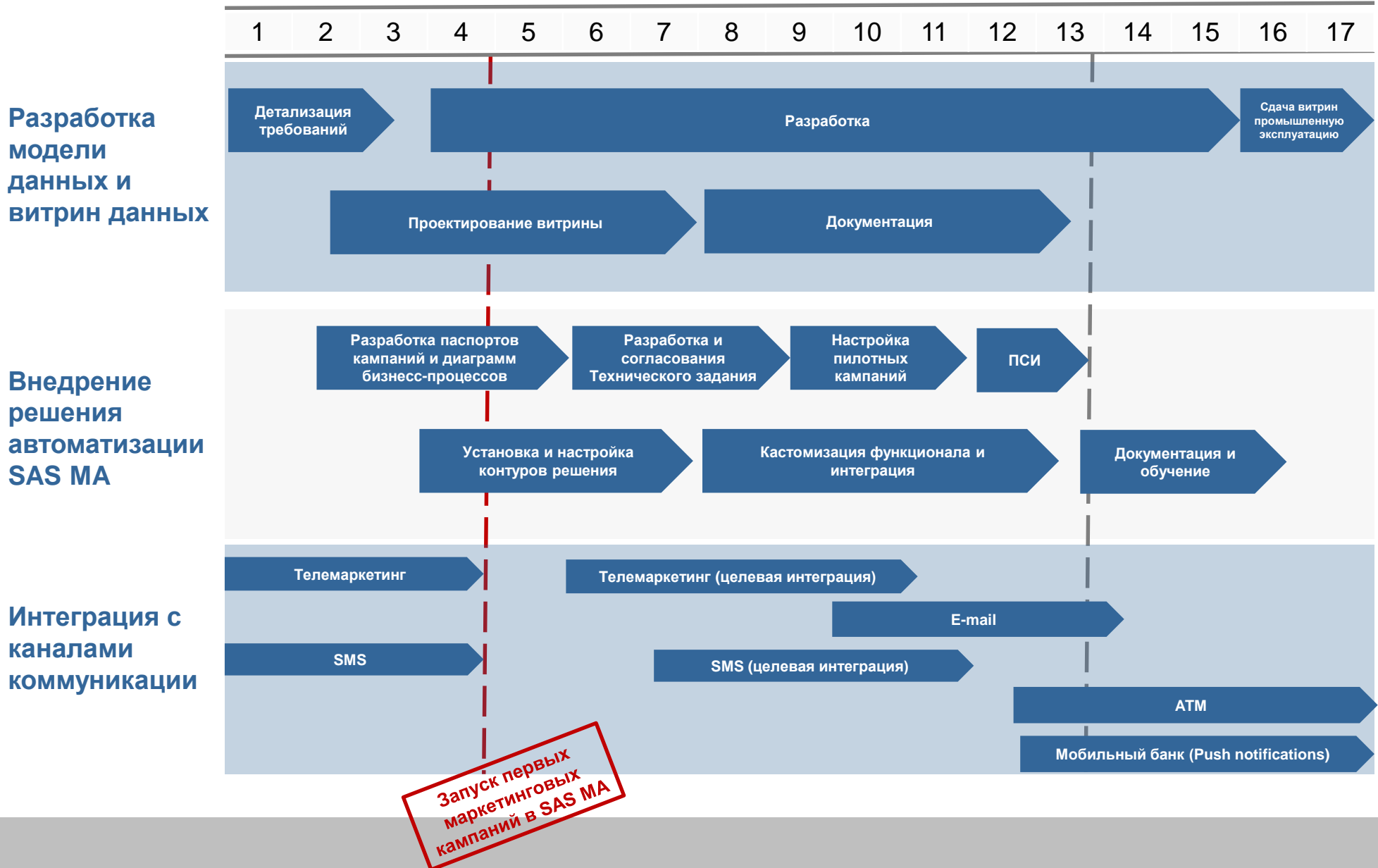
Старт внедрения SAS MA – Август 2016. Реализована витрина клиентских данных

Интегрированы 3 канала (SMS/ Телемаркетинг / e-mail), 2 канала в процессе интеграции (ATM / мобильный банк (push))

Уже через 4 месяца от момента старта проекта запущены первые кампании целевого маркетинга через SAS MA

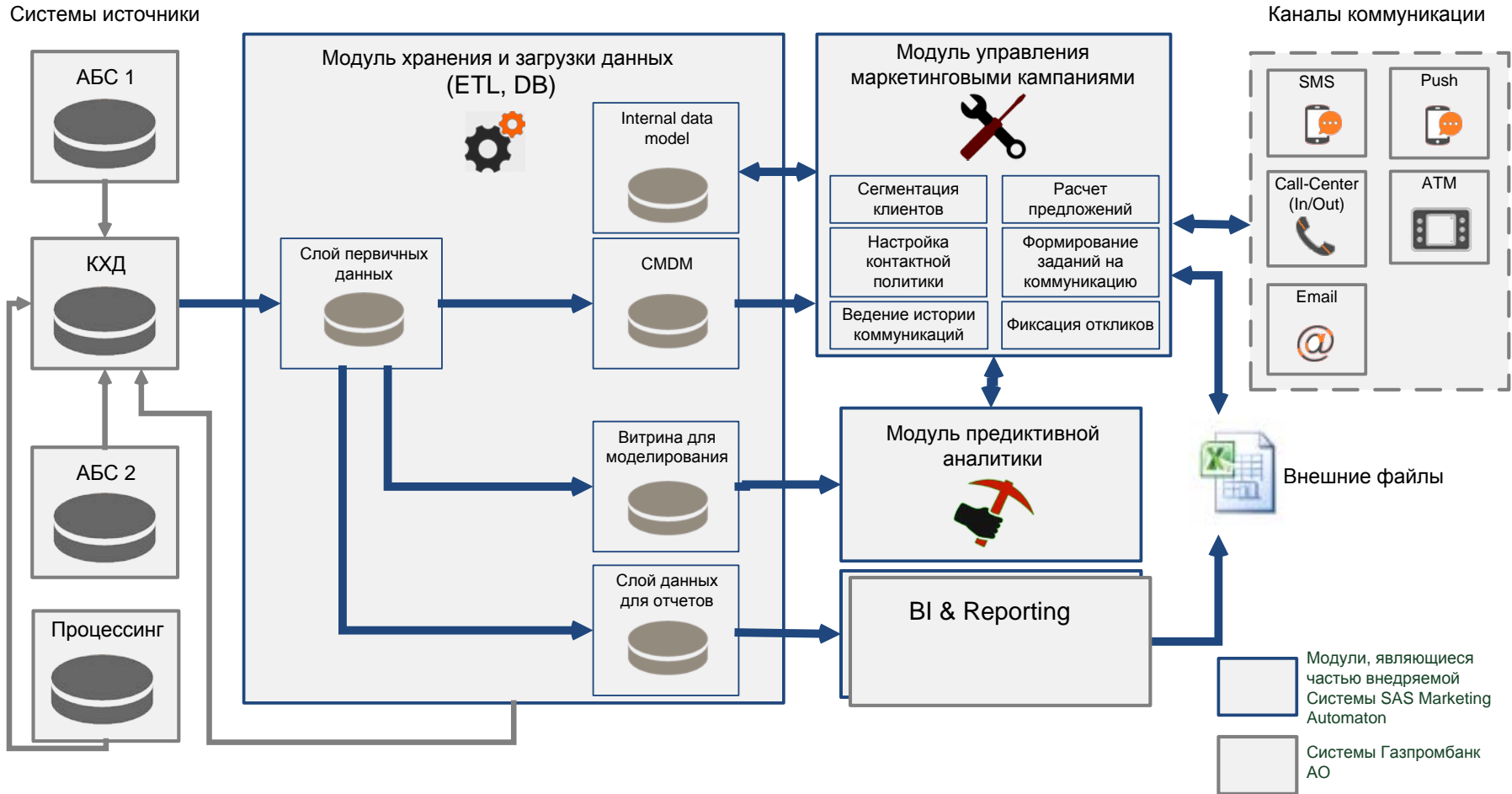


Дорожная карта внедрения SAS MA





Архитектура решения

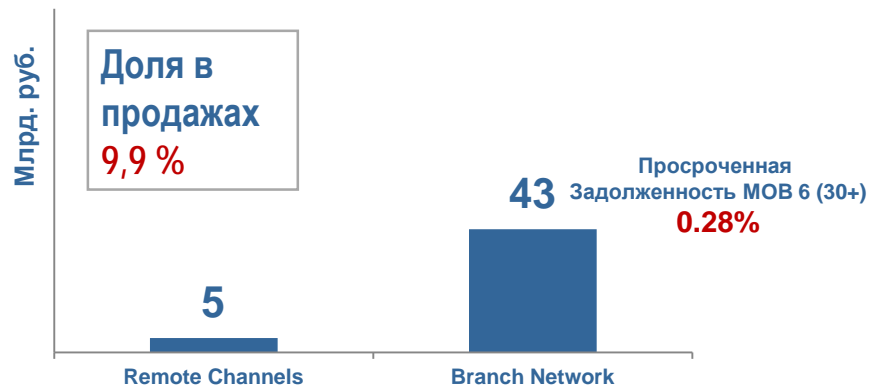




Результаты продаж потребительских кредитов

- Телемаркетинг
- SMS

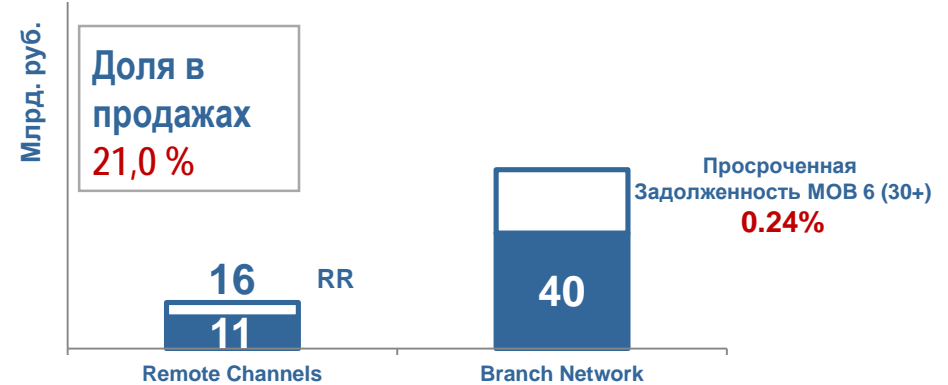
- Предодобренные кредиты



2016

- Телемаркетинг
- SMS

- Предодобренные кредиты
- TOP UP



2017

Факторы роста продаж

- Увеличение отклика / количества продаж по выделенным сегментам
- Увеличение средней суммы кредита в Remote Channels +20 % (Remote channels vs Branches)
- Снижение сроков подготовки кампаний; запуск многошаговых кампаний



На пути развития...

сейчас...

Фокус на отдельных продуктах
Отдельные каналы коммуникаций
Сезональность
Преимущества продукта для клиента
Одношаговые кампании (прямые продажи)
Продуктово-ориентированные кампании

будет...

«Multiproduct» / клиентоцентричный подход
Оmnikanальные коммуникации
Таргетирование с учетом клиентских сегментов
Учет потребностей клиентов в продуктах/сервисе
Многошаговые кампании (прямые продажи)
Реагирование на триггеры по клиенту и текущие поведенческие характеристики



На пути развития...

Новые события

ДАННЫЕ ПРОЦЕССИНГА

- Информация о финансовых транзакциях
- Информация об эмиссии карт
- Информация об использовании АТМ (переводы/платежи)

ДАННЫЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДБО

- Данные о посещении страниц сайта банка
- Данные об использовании мобильного приложения и финансовых транзакциях в мобильном банке

Новые каналы коммуникации

АТМ

- Отображение предложений по продуктам/услугам, формирование лидов в интерфейсе банкомата

ДБО

- Отображение предложений продуктов/услуг в интерфейсе мобильного банка

КОЛЛ-ЦЕНТР

- кросс-селл на входящем потоке «сервисным» клиентам

Новые предложения

ОТТОК

- Отображение предложений по кредитным продуктам с учетом текущего профиля клиентов и сработавших триггеров
- Предложения по вкладным продуктам при окончании срока действия

Кросс-селл

- Расширение списка возможных дополнительных/сопутствующих продуктов (коробочные страховые продукты)

УВЕЛИЧЕНИЕ УТИЛИЗАЦИИ ПО КАРТАМ



Спасибо за внимание!