

Опыт внедрения аналитического CRM в Райффайзенбанке

Любимов А.

Климов Е.

АО «Райффайзенбанк»

20.05.2015

«Самодельный» aCRM



- Рост клиентской базы
- Рост продуктовой линейки
- Макроэкономика
- Развитие конкурентов

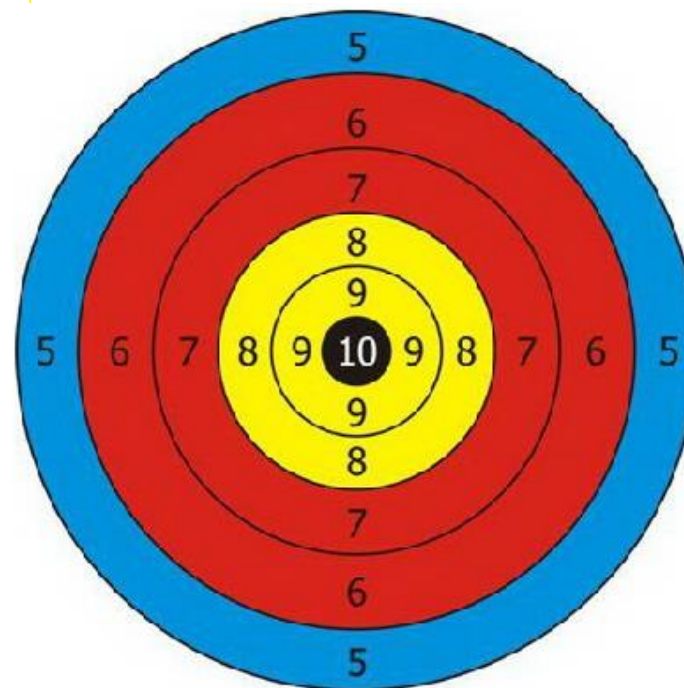
Цели проекта

Уменьшить CPA за счет лучшего таргетирования

Увеличить эффективность продаж с текущей базы

Повысить уровень лояльности клиентов

Обеспечить стабильность и масштабируемость CRM процессов

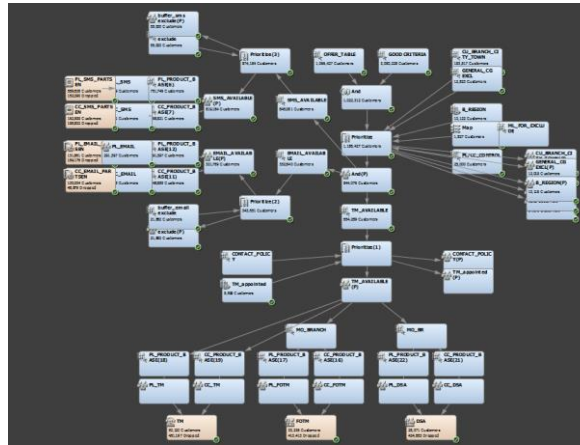


Новое хранилище данных



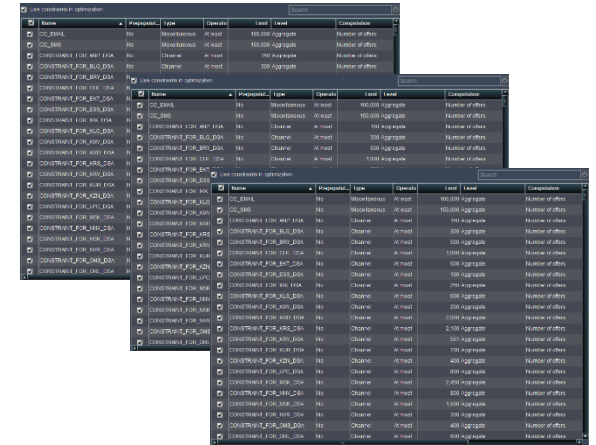
- 3000 атрибутов
- Ежедневное обновление витрины
- Поддержка IT

SAS Marketing Automation



- Управление кампаниями
- Сбор откликов

SAS Optimizer

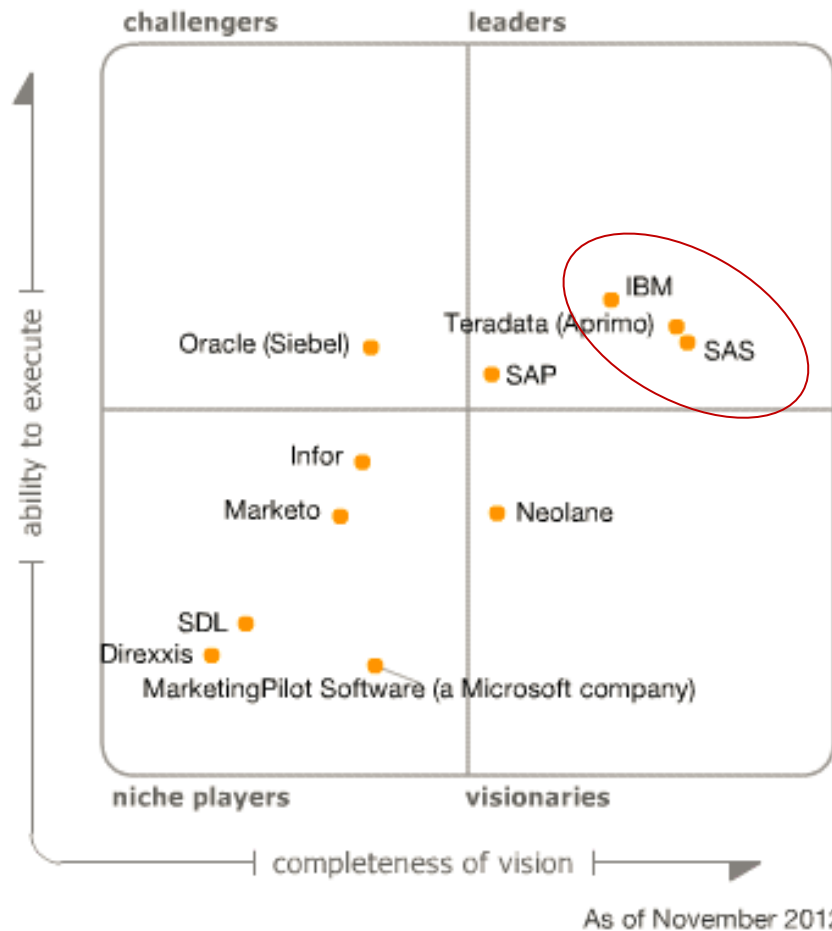


Name	Preoptimized	Type	Optimize	Load	Completion
COL_EMAIL	No	Workstation	Armost	160,000 Aggregat	Number of offers
COL_EMAIL	No	Workstation	Armost	150,000 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_BUG_DSA	No	Change	Armost	140 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_BUG_DSA	No	Change	Armost	300 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	140 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	160,000 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	150,000 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	300 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	550 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	1000 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	160,000 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	150,000 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	300 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	550 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	1000 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	160,000 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	150,000 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	300 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	550 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	1000 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	160,000 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	150,000 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	300 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	550 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	1000 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	160,000 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	150,000 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	300 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	550 Aggregat	Number of offers
CONSTRN_MFR_EXT_DSA	No	Change	Armost	1000 Aggregat	Number of offers

- Оптимизация коммуникаций
- Распределение клиентов по каналам коммуникаций

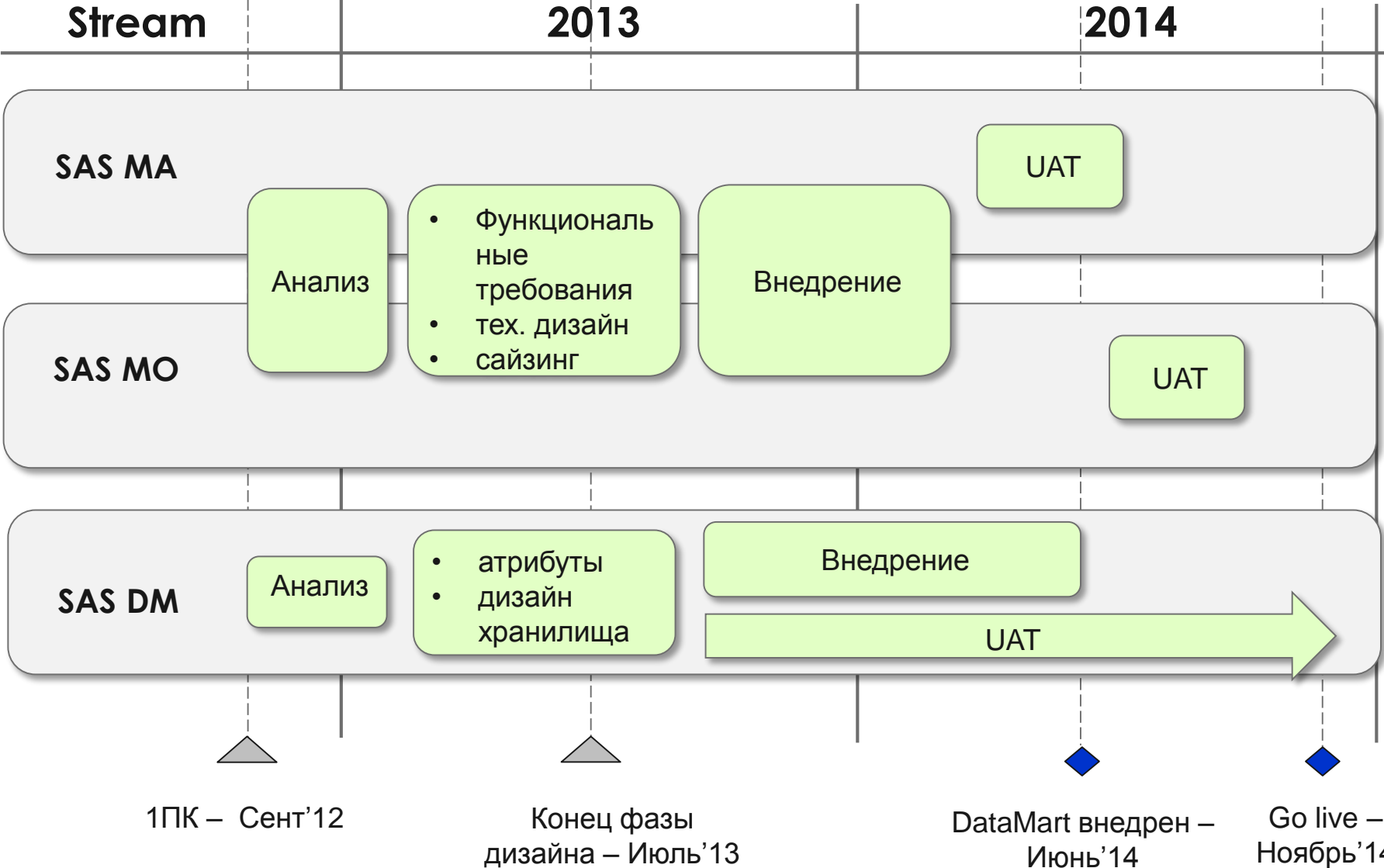
Почему SAS?

Gartner Quadrant – Integrated Marketing Management



- Лидерские позиции SAS среди индустриальных аналитических решений
- Наличие центра компетенции в банке

Дорожная карта проекта

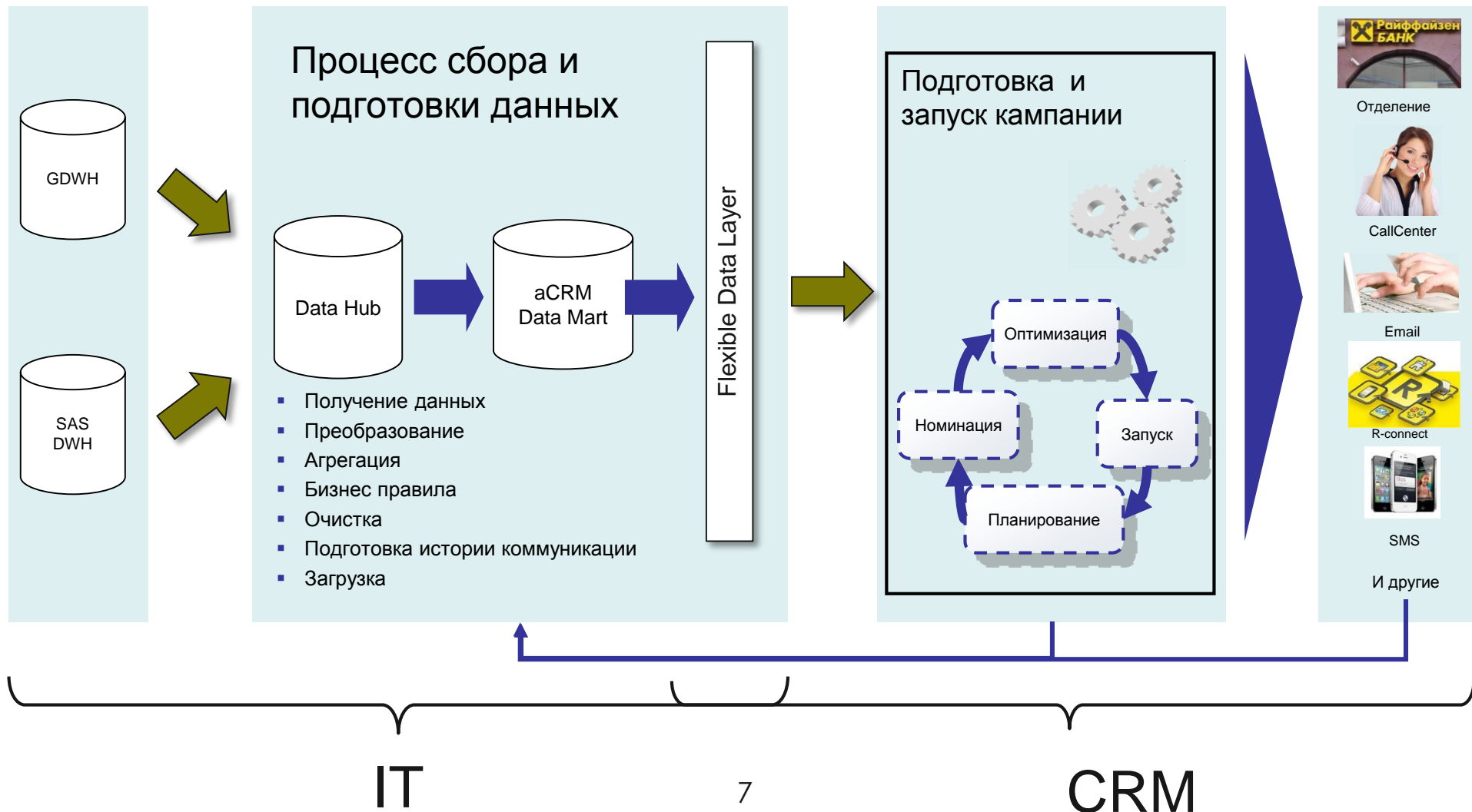


Источники

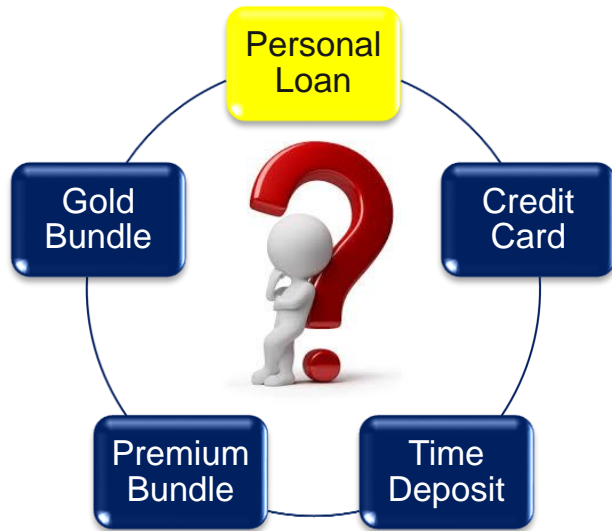
Хранилище

SAS MAMO

Каналы



Как определить лучшее CRM предложение для клиента?

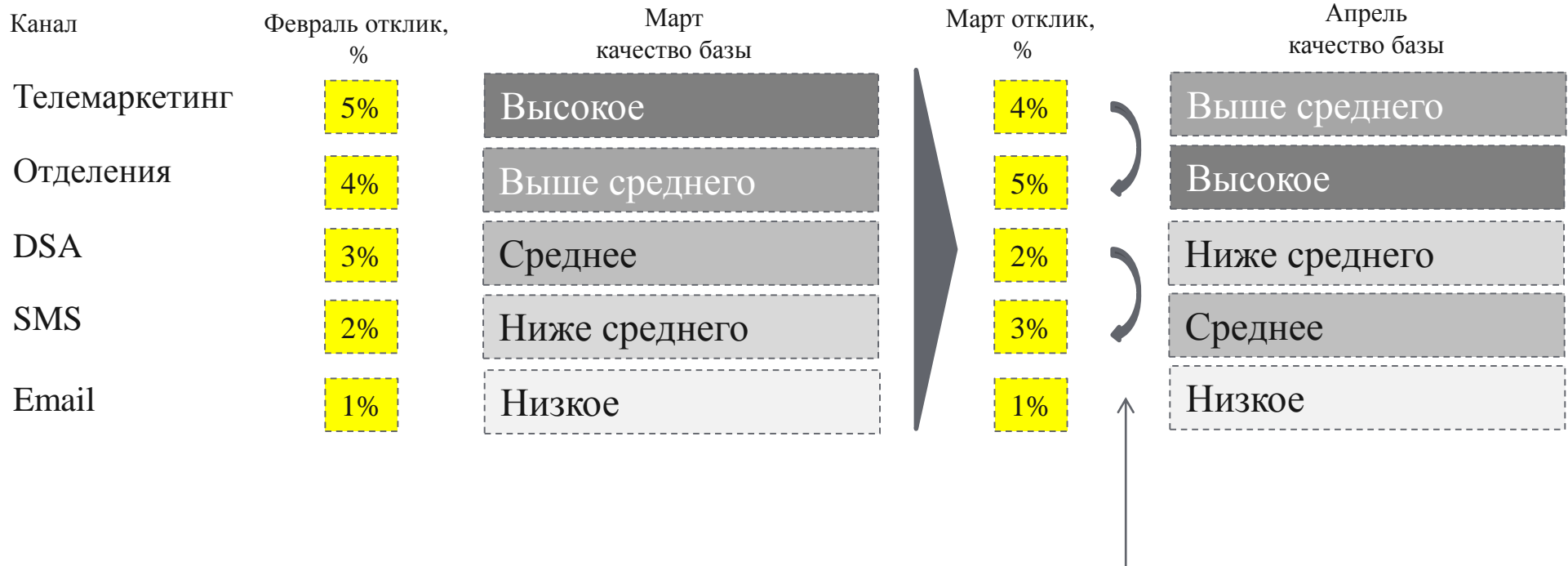


Вероятность * Доходность = Ожидаемая прибыль

Предложение	Канал продаж	Вероятность отклика	Ожидаемая доходность	Ожидаемая прибыль
Потребительский кредит	Телемаркетинг	1,86%	44 086	820
	СМС	0,62%		273
Кредитная Карта	Телемаркетинг	2,28%	22 369	510
	СМС	0,73%		163
Депозит	СМС	0,65%	14 769	96
	Email	0,41%		61

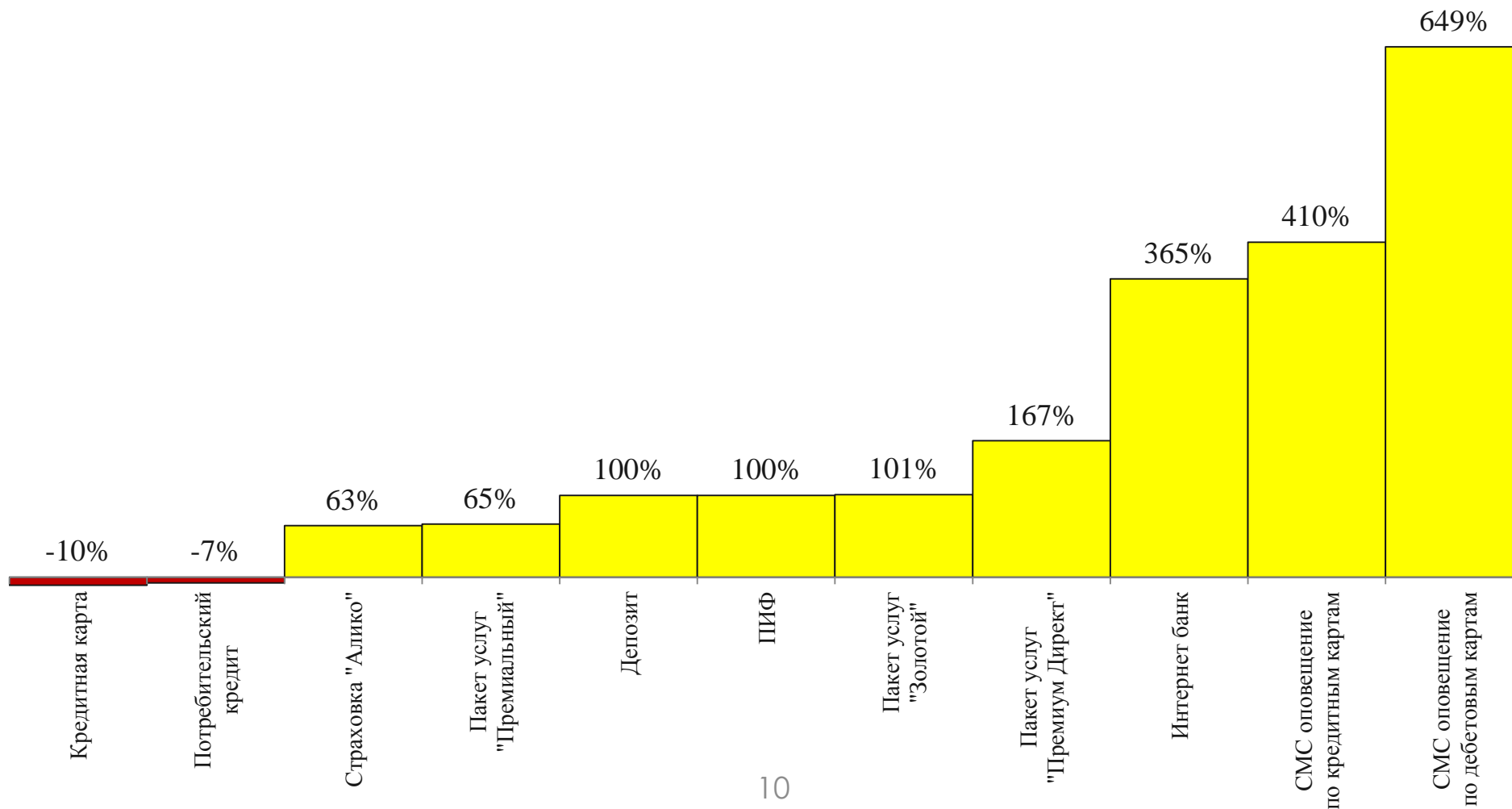
Ожидаемая прибыль максимизируется в Marketing Optimizer

Мотивация каналов продаж



Каналы продаж с хорошим результатом получают базу более высокого качества

Увеличение CRM продаж в марте 2015 по сравнению с мартом 2014, %



1. Перед подготовкой требований убедитесь, что Вы понимаете технические возможности нового решения

2. Не стоит недооценивать сложность проекта и быть слишком оптимистичным в плане сроков

3. Переносите кампании по частям

4. Инвестируйте в тренинги и обучение пользователей

5. Планирование, планирование, планирование

