

Dátová analytika a CRM v SLSP

nielen pre pamätníkov

Pavol Čelko, Slovenská sporiteľňa, a.s.
29.marca 2017

Ja že mám byť pamätník ?



Slovenská sporiteľňa

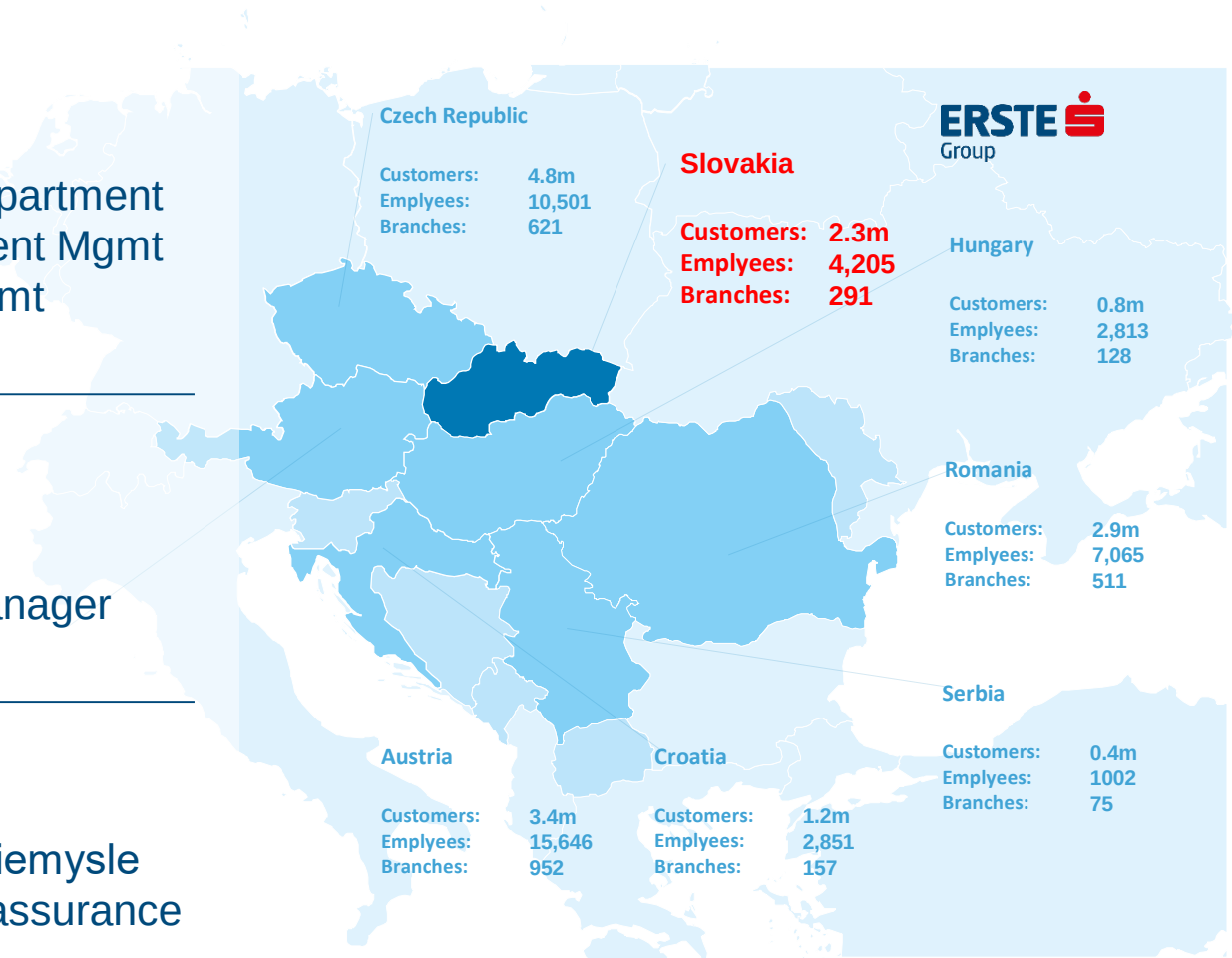
17-> Head of Innovation Department
13-16 Head of Data & Segment Mgmt
10-13 Head of Campaign Mgmt
02-09 Segment manager

Istrobanka

00-02 Head of Product Mgmt
94-00 Supervisor, Branch manager

Považské strojárne

92-94 Začiatky v leteckom priemysle
FEM analysis, quality assurance

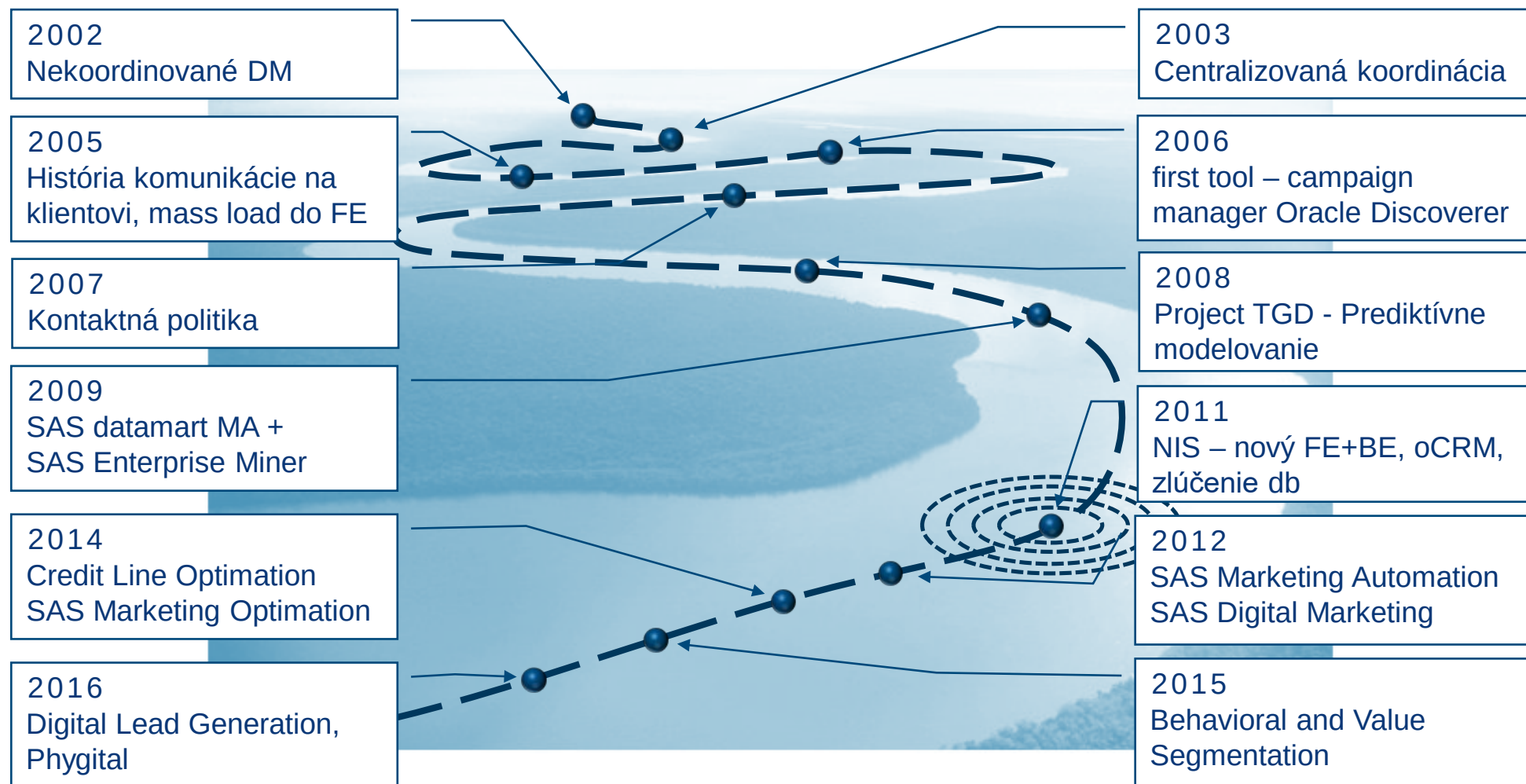


Cesta do praveku



- Cesta z CRM „praveku“
- 90 roky – v bankách na Slovensku sa nielen intenzívnejšie o CRM hovorí, ale vznikajú prvé riešenia.
- Obdobie CRM temna
- CRM ako ilúzia a dezilúzia

Cesta z CRM „praveku“



Tri oriešky pre popolušku



- Ktoré sú tri základné ingrediencie pre dátovú analytiku, ktoré vám necvrknú na ceste samé od seba do nosa ?
- Ako ich rozlúsknuť ?

Tri veci, ktoré vám necvrknú samé do nosa

DATA

- Data model
- Data governance
- Touchpoints
- Customer Centric Data
- History



NÁSTROJE

- nielen sw ale aj consulting a support
- výber podľa reálnej potreby
- modularita
- kompatibilita
- UX/UI

L'UDIA

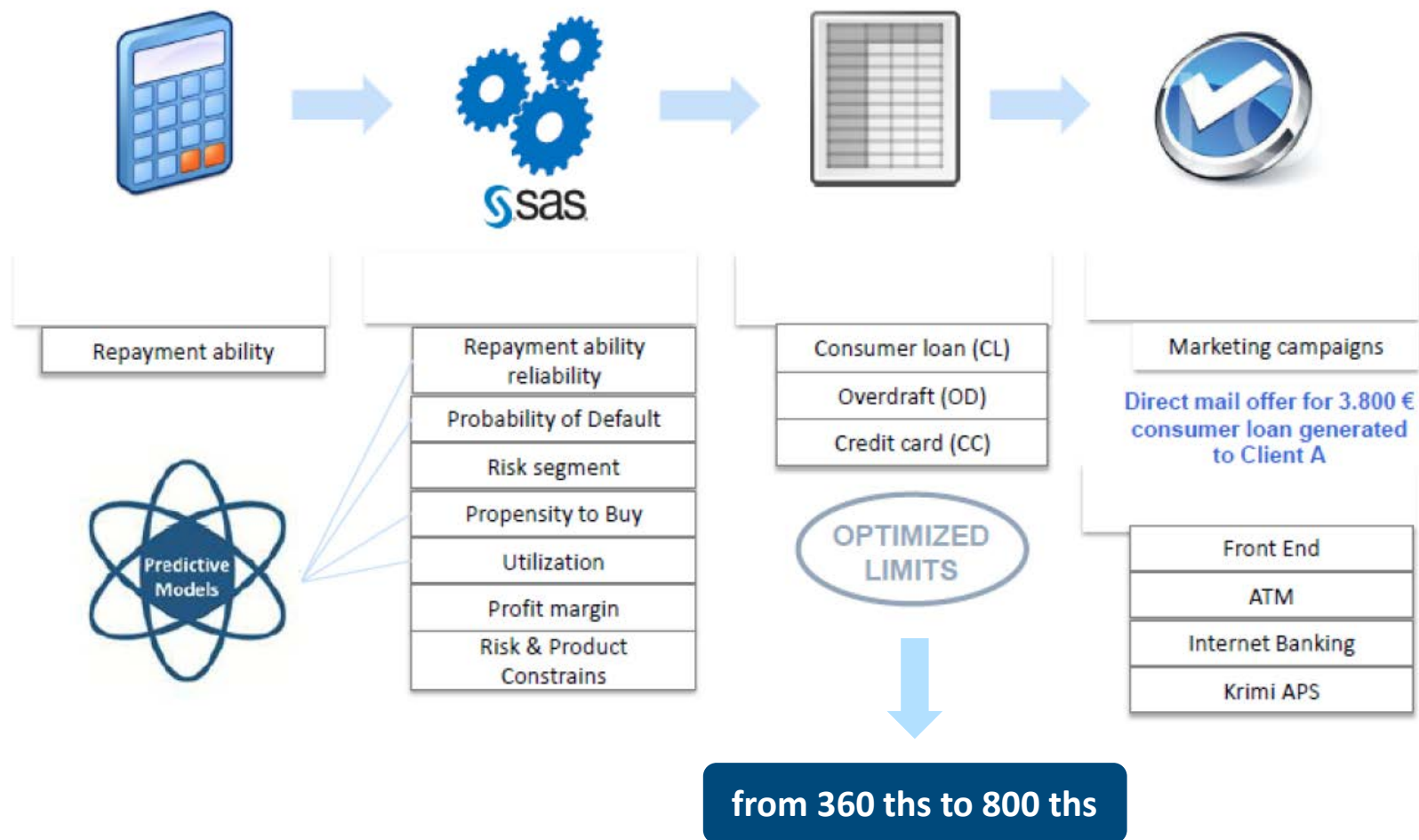
- výber a rozvoj
- ohodnotenie
- stabilizácia
- aj □ aj ○

Jáchyme, hod' ho do stroje !



- Kondiciogram ?
- Nie. Prediktívne, utilizačné a risk modely v synergickom riešení
- Credit Line Optimization

Credit line optimization



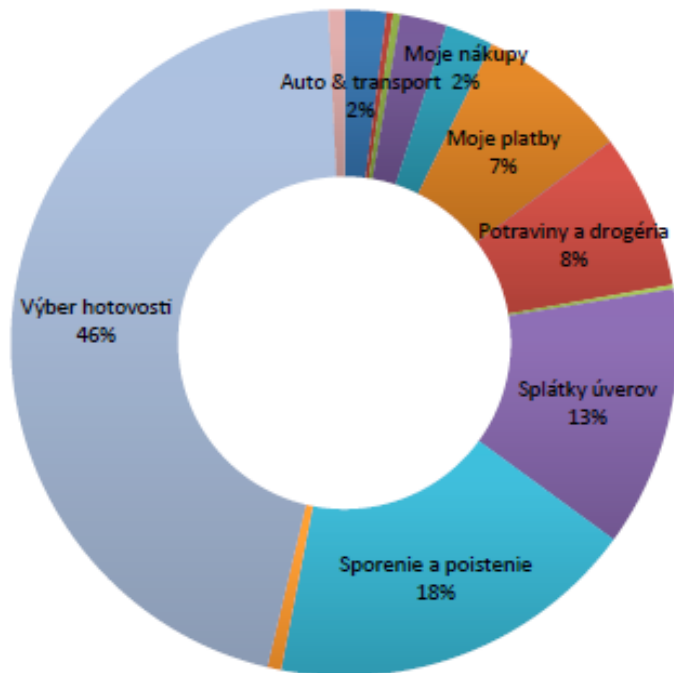
Spadla z oblakov



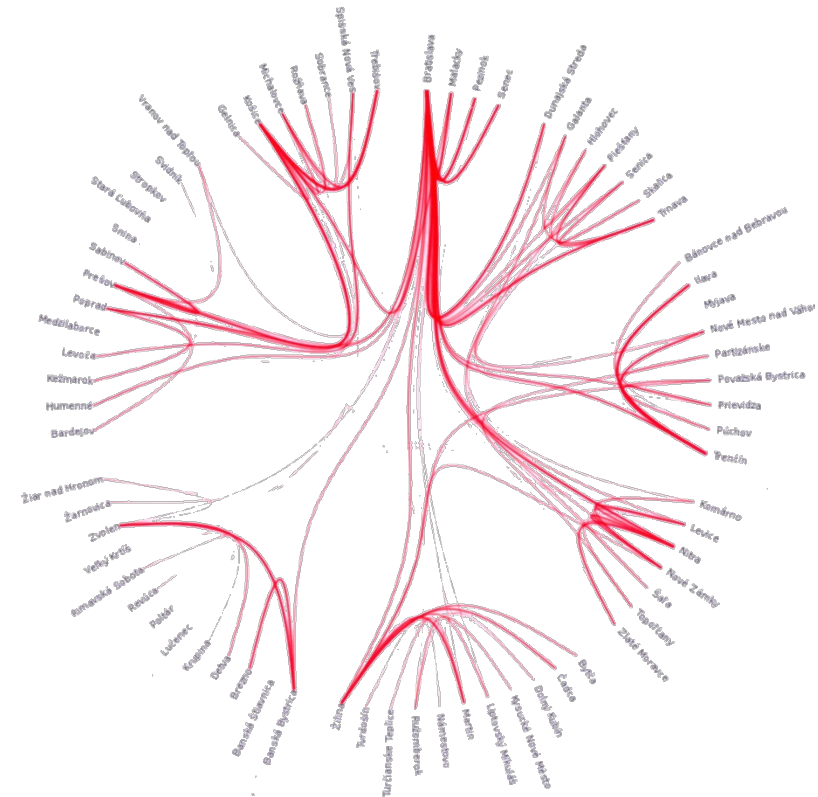
- Ste v tom až po krk ?
- Potrebujete pomoc ?
- Dodatočné zdroje ?
- Nebojte sa komunikovať a spolupracovať s bytosťami akoby z inej galaxie 😊
- Spolupráca so startupmi v analytike od 2015

Transakčná analytika, detekcia eventov

Výdaje



- Auto & transport
- Cestovanie
- Deti
- Dom a záhrada
- Moje nákupy
- Moje platby
- Podnikanie
- Potraviny a drogéria
- Reštaurácie & bary
- Splátky úverov
- Sporenie a poistenie
- Voľný čas a hobby
- Výber hotovosti
- Zdravie, fitness a krása

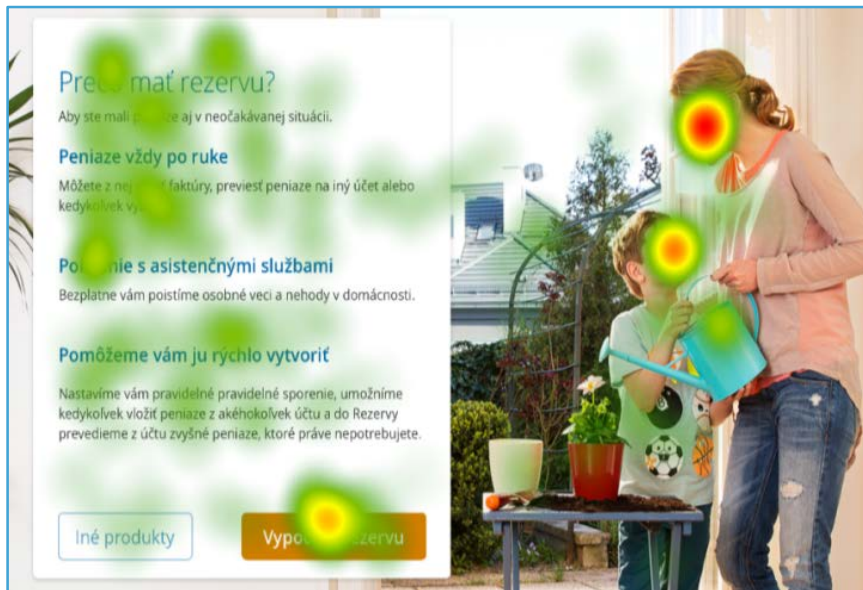


PÚPAVA

Dva najčastejšie okresy, v ktorých klienti vyberajú z bankomatov.
Šírka čiar zodpovedá počtu ľudí s danou kombináciou okresov.

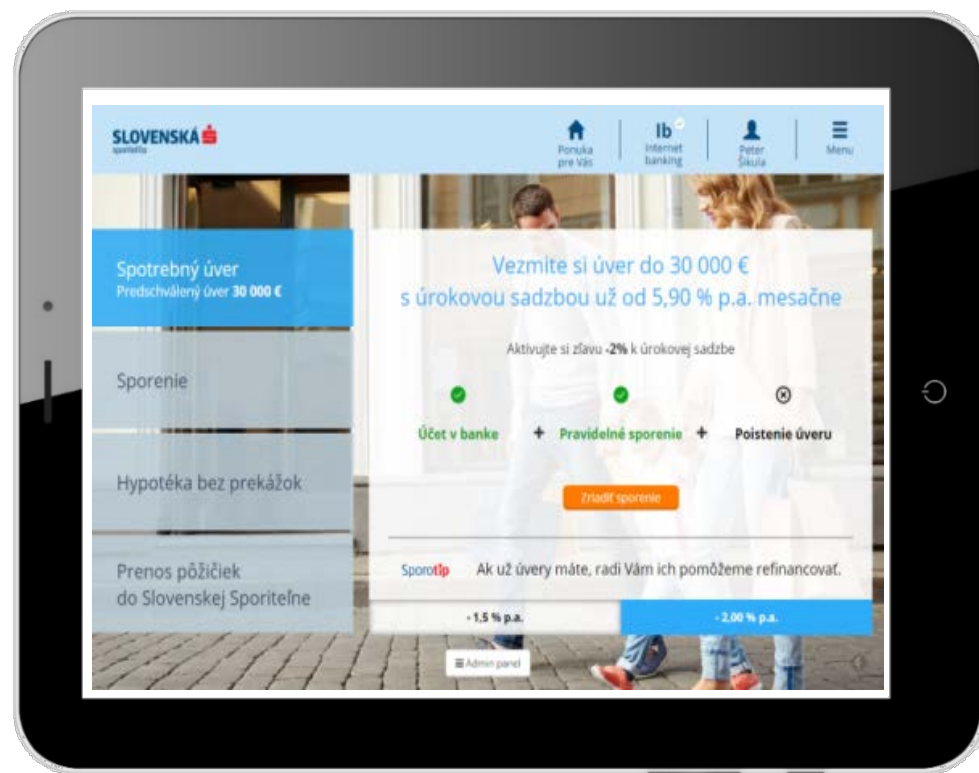
Designed by Datatree s.r.o., 2015

Využitie dát pri dizajne a použití tabletov



Dáta z očnej kamery nám pomáhajú pre optimálne nastavenie UX/UI

Marketingové ponuky sú personalizované a šité klientom na mieru



Od filmov pre pamätníkov k online seriálom



Ako som spoznal vašu matku

- Client profile
- Customer journey
- Behavioral pattern
- Event detection
- Personalized 1-1 communication



Big bang theory

- Sandboxing and prototyping
- Data visualization
- Omnichannel offer store
- Real Time Decision Management
- Unstructured data analysis

Otázky ?

celko.pavol@slsp.sk

Ďakujem za pozornosť