

Kam sme dospeli v CRM/CI, ale hlavne, kam d'alej?

Mgr. Filip Vítek, mediworx



Kam prišlo CRM?



Budúce
smerovanie dát



Ako ďalej?

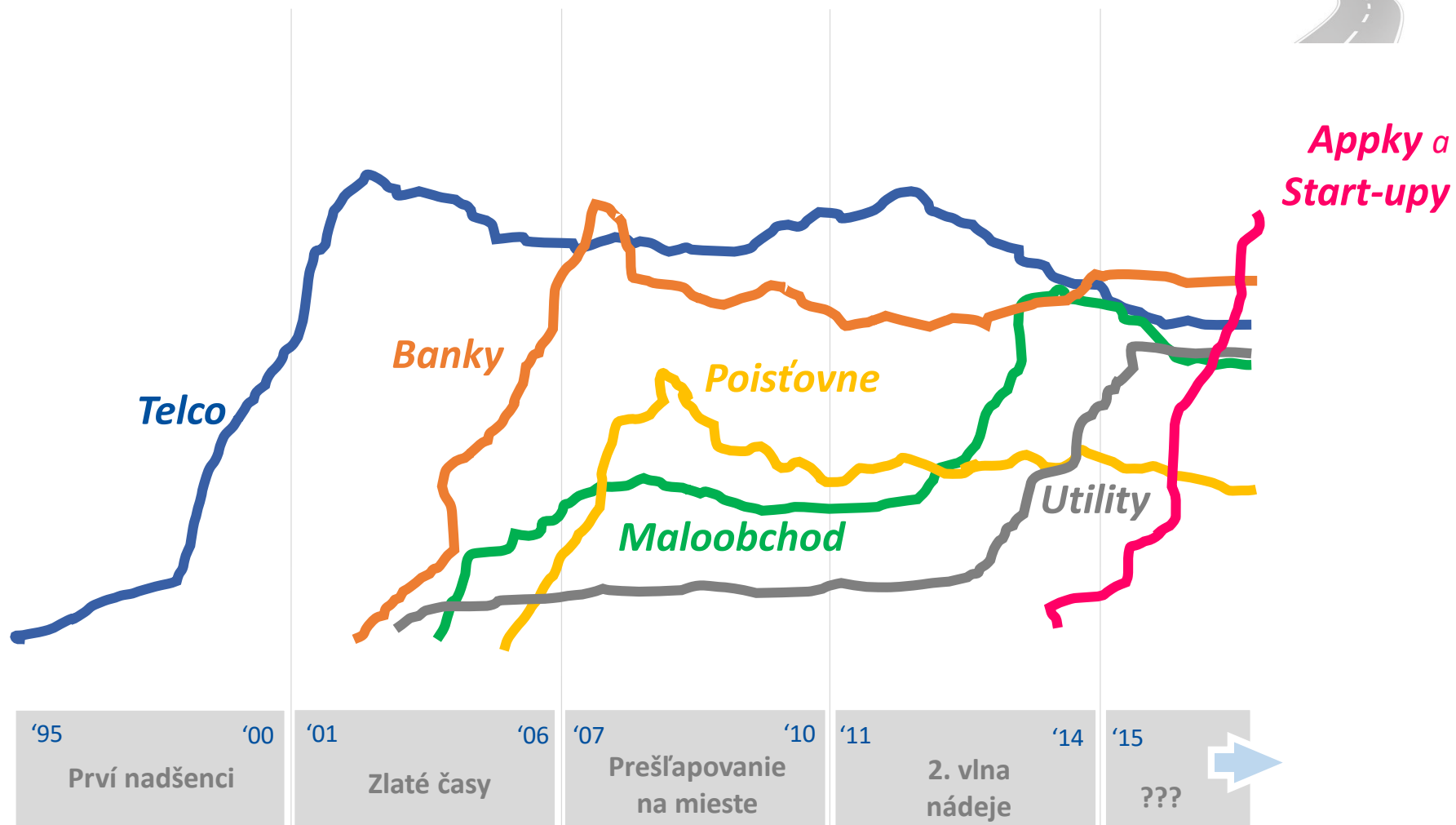


Mgr. Filip Vitek

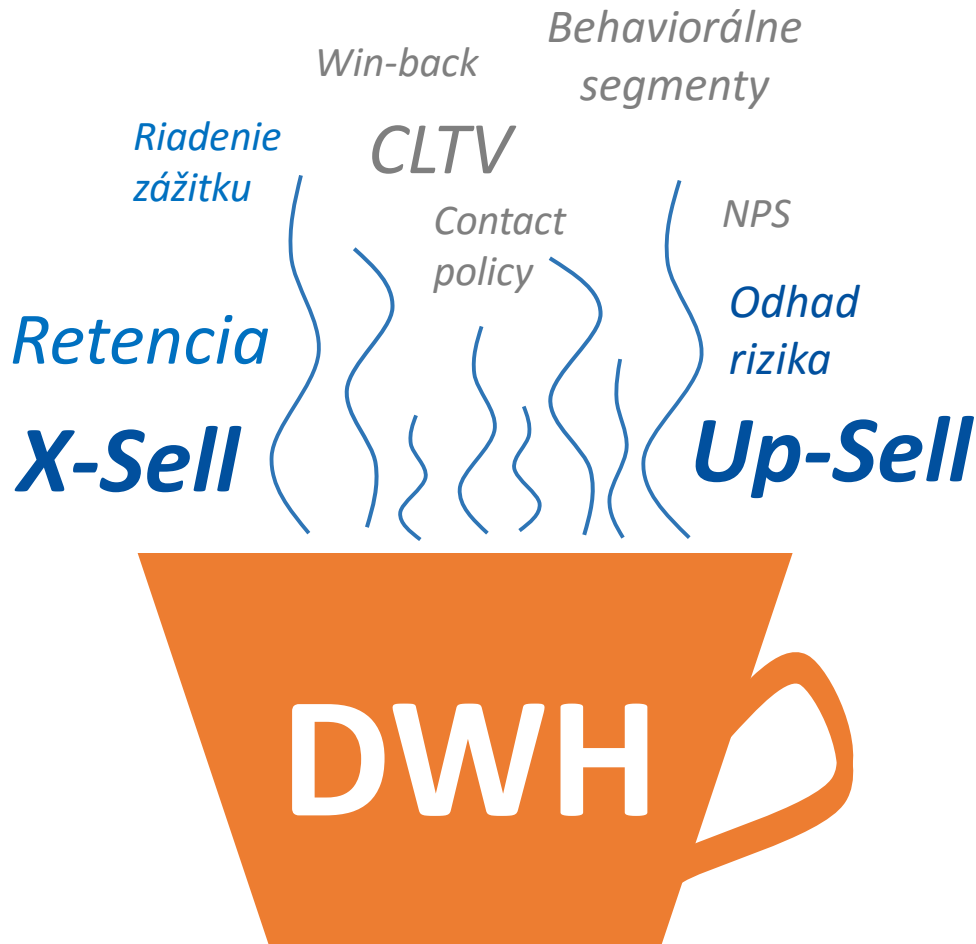
- **Už 13 rokov** sa zaoberám strategickým riadením, zavádzania inovácií a manažovaním vzťahu so zákazníkmi
- CRM skúsenosti z **odvetví Bánk, Poistovní, Maloobchodu, Dopravy**
- Od 2014 som prijal ponuku PENTA Group **zaviesť princípy práce s klientskymi dátami** do zdravotníckeho sektoru
- O možnostiach klientskych dát a ich analyzovaní som napísal viac ako **50 verejne dostupných článkov a blogov**. Keď nebudeme mať možnosť ísť do hĺbky :



- ❖ Súčasť skupiny **PENTA Healthcare**
- ❖ Dodáva **HW a SW** riešenia, poskytuje **analytické služby na kľúč**
- ❖ Zriadený **samostatný team na rozvoj zákazníckych dát** a ich využitia pre firmy:



Čo sa nám podarilo v CRM oblasti vybudovať?



Väčšina SR bánk a žiadna SR poisťovňa **nemá segmentové riadenie**

Na Telco trh vstúpil tretí hráč, ktorý im **ukradol 1.3 mil klientov**

Kam sme to však naozaj dospeli ...



CRM/CI je v skutočnosti v strednej Európe už celkom dlho v p^{oste}_{rde}li

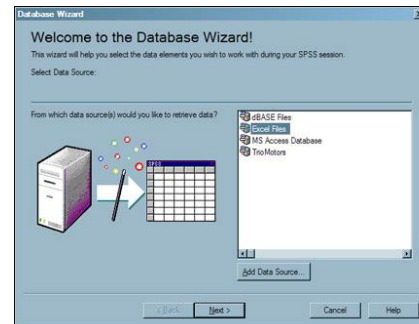


Kde soudruzi z NDR udelali chybu?



A

*Chceme, aby naši ľudia stále
strieľali len na 2 z 5 terčov*



B

**Default /wizard setting
data analytika**

C **Social media jednosmerne**



D

**Disk scarcity &
NoSQL strach/averzia**



E

Odstrihnutie od raw dát
[dodat. agregácie/ DWH klietka]



Kam prišlo CRM?



**Budúce
smerovanie dát**

Ako ďalej ?

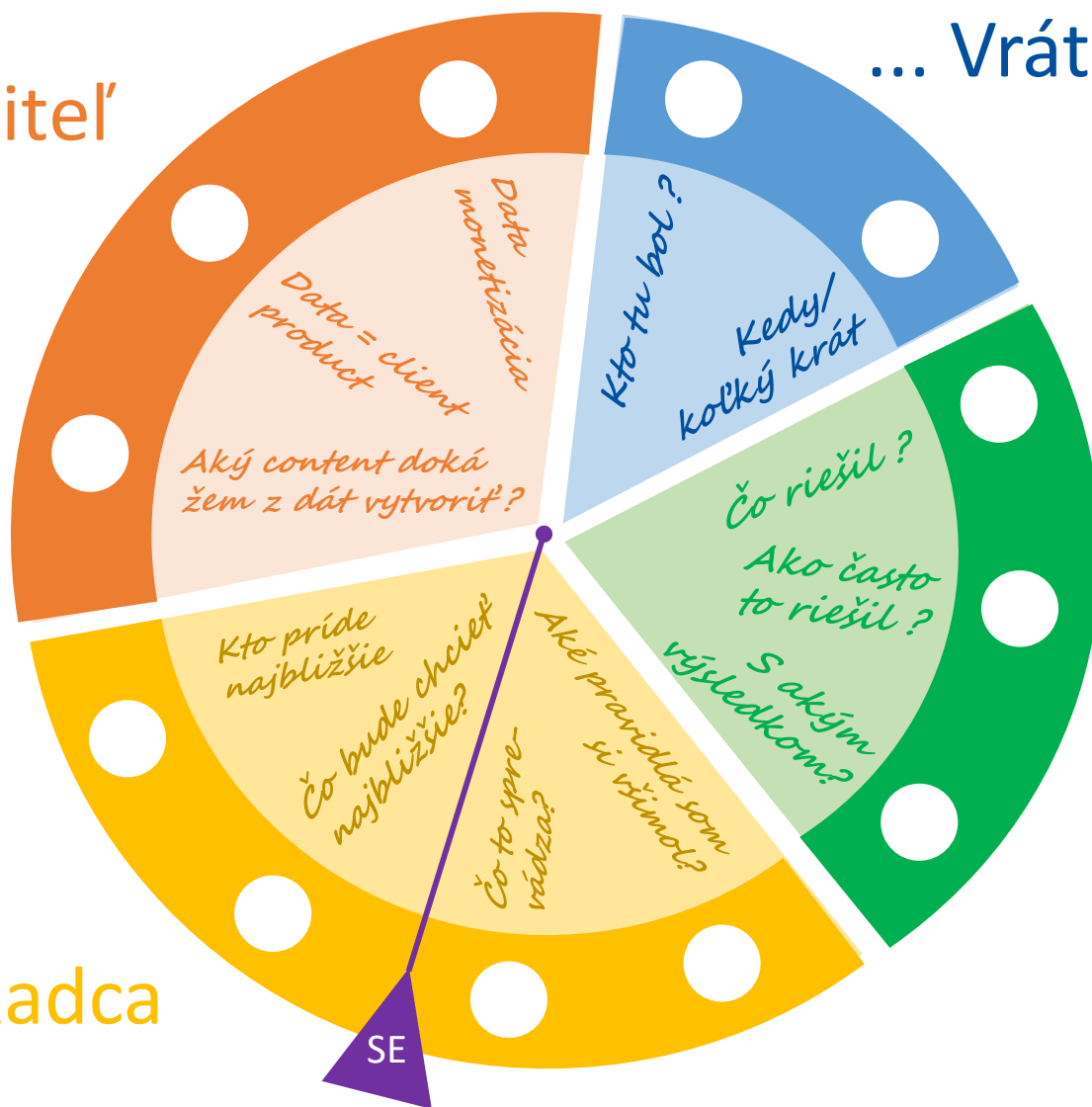


... Živiteľ

... Vrátnik

... Tajomník

... Radca





Nové okruhy dát: Ako na CX dáta



Logy eventov
Inteligentné UI
Multichannel

3+1
stupne CX údajov



3

Ako zareagoval na zmenu
prostredia (company initiated)

2

Ako sa zmenil jeho pattern
(recent vs. history client initiated)

1

Čo všetko urobil aspoň raz
(v akom poradí to urobil)

0

Stotožnenie klienta ku
konkrétnych funkcionalitám

Ako reagoval na
výluku systému

Previedol
netypickú sumu

Pozrel si zostatok, zadal prevod, ...

Kto použil Appku



Koľko odvodených parametrov je už skutočne dosť ?



**Taylorova
aproximácia**

$$L = f(x, y) = f(x_0, y_0) + \frac{\left(\frac{\partial L}{\partial x}\right)_0 dx}{1!} + \frac{\left(\frac{\partial^2 L}{\partial x^2}\right)_0 dx^2}{2!} + \dots$$
$$+ \frac{\left(\frac{\partial L}{\partial y}\right)_0 dy}{1!} + \frac{\left(\frac{\partial^2 L}{\partial y^2}\right)_0 dy^2}{2!} + \dots$$

2. derivácia je nutná/stačí

$$\frac{1}{k} N^3 \text{ agregácií}$$

Teda pri 70 primárnych údajoch o klientovi, sa bavíme o cca 40.000 parametroch.

[V bežných DWH riešeniach teda býva pokryté tak 2-6% informačného potenciálu]

Aké agregácie sa javia najužitočnejšie pre modelovanie?

TIME_SINCE_LAST_....

MOST_OFTEN_CHOICE....

HIGHEST_ / SMALLEST_AMOUNT_EVER_...

VARIATION_OF_LAST_FROM
_LONG_AVERAGE_....

COUNT_OTHERS_WITH_SAME_...



Nové okruhy dát: Eventy a ich dátové podchytenie



[A] Engine



Katalóg eventov



[C] Event dispečér

- počet opakovaní
- date-time recently
- # unikát. klientov
- # repeated klientov
- AVG frekvencia
- počet zásahov
- time_since_last zásah

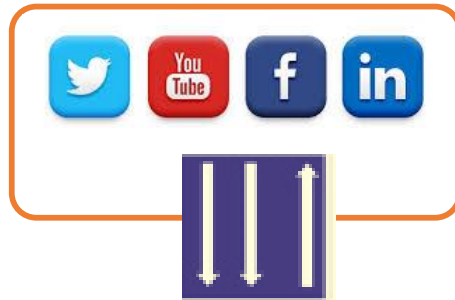
[B] Response gun





Social media

GIVE and TAKE



Web crawling

[konkurencie, vlastných klientov,
externých vplyvov na zmenu
biznisu, ...]

7 zdrojov BigData



Ako z postele: Kam ďalej v CRM ?

Kam prišlo CRM?

Budúce
smerovanie dát

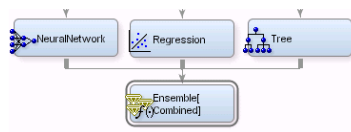


Ako ďalej ?

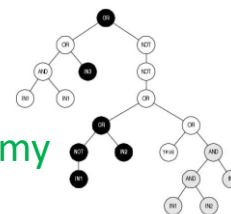
Ako ďalej: Kam hladiet, ak ste ...

Pôvodní CRM

Ensemble modely



Genetické algoritmy



Začínajúci CRM



Vaše otázky, prosím

Napadnú
vám otázky
neskôr ...

Mgr. Filip Vitek
CRM riaditeľ
mediworx software solutions



+ 421 911 072 231

filip.vitek@mediworx.sk



<https://sk.linkedin.com/in/vitekfilip>

@FilipVitek



Zaujalo?
Prečítajte
si viac tu:

Zaujala vás téma?

Máte úplne iný názor?

Zaskočte na moj blog:

<http://blog.etrend.sk/filip-vitek/>

Dočítate sa tam o jednotlivých témach do
hĺbky. A môžete sa zapojiť aj do diskusie.