

IBM SolutionsConnect

от стратегии к практике

Усиливая конкурентные преимущества
в новую эпоху разумных решений



Персонализированный маркетинг на основе клиентской аналитики

Сергей Лихарев, IBM Big Data Solutions



Пример проекта персонализации маркетинга



Клиентская база

8.2 М частных клиентов
600,000 юридических лиц

Присутствие

260 отделений
2,600 АТМ

Маркетинговые кампании

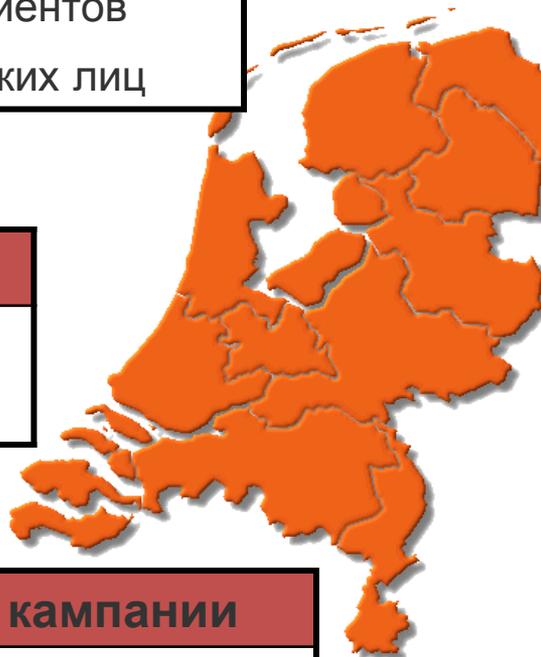
100 специализированных кампаний в год
100 ежедневных событийных кампаний
150М входящих предложений NBA

Частота общения (в неделю)

Интернет	10,000,000 визитов
Звонки	200,000 вх. звонков
Отделения	90,000 визитов
АТМ	2,000,000 транзакций

Хранилище Данных

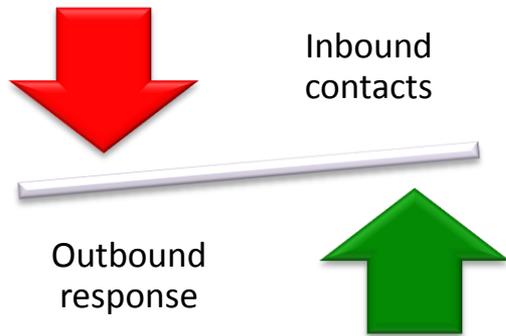
8.8 М клиентов
50 М договоров
84 месяца – историчность используемых данных
5,000 атрибутов данных
250 интерфейсов
2.5 Млрд транзакций
8 Млрд кликов





Рынок ставит новые задачи

Больше контроля в руках клиентов



Последовательное снижение
результативности традиционных
маркетинговых кампаний

Задачи банка ING

- Повысить шансы продажи по каждому каналу
- Централизация коммуникаций
- Сокращение расходов
- Обеспечить операционную эффективность каналов



Результаты проекта

- Технология Next Best Action при взаимодействии с клиентами банка используется для 8.4М розничных клиентов
- Каждый день на уровне клиентов рассчитываются и готовы к распространению порядка 150М целевых предложений
- Операторы колл-центра используют технологию Next Best Action при входящих звонках примерно в 40% случаев (длительность звонка возрастает примерно на 20 секунд)
- Отклик на предложения по технологии NBA в среднем в 3 раза выше, чем раньше
- За счет совместного использования off- и on-line данных удалось повысить отклик на целевые предложения на странице logoff (поведенческое таргетирование)



Сценарий Next Best Action (NBA) 1 из 9

ING Zoek ▸ Rentepunten ▸ Klantenservice ▸ Contact

Particulier **Personal Banking** **Private Banking** **Zakelijk** ▸ Inloggen Mijn ING

Betalen **Sparen** Beleggen Hypotheken Verzekeren Lenen Pensioenen ▸ Meer over Internetbankieren

Particulier > Sparen > Flexibiliteit en opnamevrijheid > Profijt rekening

Profijt rekening

Spaar nu met een rente tot 2,30%

Een goede spaarrente, terwijl u de beschikking houdt over uw geld? Dan is de Profijt rekening iets voor u. Daarmee ontvangt u een aantrekkelijke rente én kunt u altijd over uw spaargeld beschikken.

Kenmerken Profijt rekening

- Een variabele rente van: 2,10% voor saldo tot € 75.000
- Als uw saldo € 75.000 of hoger is, ontvangt u 2,30% variabele rente over uw gehele saldo
- Vrij opnemen en inleggen vanaf het minimumsaldo
- Minimumsaldo: € 25.000
- Altijd toegang tot uw spaargeld via Mijn ING (internetbankieren) of de Mobiel Bankieren App
- Gratis Rentepunten

Zo werkt de Profijt rekening

- Het maximale rentegevend tegoed is € 1.000.000
- Bekijk de actuele rentepercentages in het [overzicht actuele spaarrentes](#)

Hoogte van uw saldo	Rente per 3 januari 2013
Tot € 75.000	2,10% over het totale saldo
Vanaf € 75.000 tot en met € 1.000.000	2,30% over het totale saldo

Goed om te weten: de genoemde rentepercentages zijn variabel en op jaarbasis. Variabele rente betekent dat de rente op ieder moment door de ING naar boven en naar beneden kan worden aangepast.

[Meer informatie over variabele rente](#)

Gratis Rentepunten

Direct openen

Heeft u vragen?

- Veelgestelde vragen Profijt rekening

Contact

Vraag of klacht per e-mail

Meer over

- Actuele spaarrentes
- Automatisch Sparen
- Spaarrente Wekker

Клиент посещает веб-сайт ING для подбора условий сберегательного счета

... но прекращает исследования без «покупки»



Сценарий Next Best Action (NBA) 2 из 9

The screenshot shows the homepage of De Telegraaf news website. The main headline is 'Kroonprins ook in Londen'. A search bar is visible with 'Zoeken met Google™'. A weather widget shows 24.1 °C. A navigation menu includes categories like 'Nieuws', 'Prive', 'Telesport', etc. A sidebar on the left lists 'SNELNIEUWS' for Dinsdag 24 juli. The main content area features a large article about the British royal family in London. A red box highlights an orange ING banner with the text 'Krijg nu een oranje badhanddoek cadeau Spaar € 500 of meer'. Below the banner is a 'Meest gelezen' section with links to various news articles.

Клиент уходит с веб-сайта банка и переходит на новостной сайт

Клиенту персонально демонстрируется рекламный баннер ING с предложением о сберегательном счете.

Клиент кликает по рекламному предложению

Результат: персонализированные баннеры имеют в 2x более высокий показатель CTR



Сценарий Next Best Action (NBA) 3 из 9

ING

Vul hier uw vraag in. Zoek Rentepunten Klantenservice Contact

Particulier Personal Banking Private Banking Zakelijk Inloggen Mijn ING

Betalen Sparen Beleggen Hypotheken Verzekeren Lenen Pensioenen Meer over Internetbankieren

Particulier > Nieuws en Kennis > Acties > Extra sparen is een prestatie

Deelname Spaaractie

Persoonlijke gegevens

Rekeningnummer

Achternaam

Geslacht
 Man Vrouw

Geboortedatum
dd mm jiji

Huisnummer
nr. toevoeging

Postcode

E-mailadres (optioneel)

Ik wil op dit e-mailadres nieuws en aanbiedingen van ING ontvangen.

Ik heb de actievoorwaarden gelezen en ga ermee akkoord.

Volgende

... Клиент
возвращается на сайт
ING

... И начинает процесс
заполнение заявки на
открытие счета ...

... однако прекращает
без завершения



Сценарий Next Best Action (NBA) 4 из 9

Verkooptips

Product	Status	Aantal
Giro Kwartaal Krediet	Actief	6
Postbank Bluecard	Actief	3
Leenscan	Geint	2

Top 10 oplossingen

- Telefoonnummers Postbank
- Adressen Postbank
- Annuleringsverzekering: Reissom
- Verzekerde gebeurtenissen
- Annuleringsverzekering
- Annuleringsverzekering: Boekingsdatum
- Postkantoren info
- Intranet applicaties Algemeen
- Reactieformulier stornoaanmaning
- Aanvragen Annuleringsverzekering
- Jaaroverzichten

Агент call-center звонит клиенту днем позднее и предлагает распечатать и выслать заявку для завершения заполнения (remarketing)

Клиент соглашается и позднее завершает заявку

Результат: Конверсия при персонализированных релевантных предложениях более 50%



Сценарий Next Best Action (NBA) 5 из 9

Несколькими неделями позднее клиент еще не положил деньги на счет

Клиент получает ежемесячные новости от ING

Новости персонализированы и начинаются с темы про сберегательные счета

... а также содержат призыв к действию – пополнение счета на выгодных условиях

Mijn ING Nieuws
april 2011

Geachte mevrouw Mabel,

Lees deze maand

- Een eigen vakantiehuysje
- Onterechte Automatische Incasso terugboeken
- Uw overboekingen automatisch versuurt
- Help uw kind bij het kopen van een huis
- Nederland Voetballand
- ING wat is het en waar vindt u uw IBAN?
- Rentepuntenwinkel

Een eigen vakantiehuysje
Vier veelgestelde vragen

Als eigenaar van een vakantiehuysje wilt u graag dat de financiën goed op orde zijn. Het is goed om alles rond de financiering, de maandelijkse kosten en de verhuurbaarheid op een rij te zetten. Met de antwoorden op vier veelgestelde vragen weet u al snel meer.

► [Bekijk de antwoorden](#)

Onterechte Automatische Incasso terugboeken

Het kan wel eens voorkomen dat een Automatische Incasso ten onrechte Betaalrekening wordt afgeschreven. Helpen om het overgemaakte bedrag terug te krijgen. Vaak kunt u de Automatische Incasso terugboeken.

► [Lees meer](#)

Heeft u al uw zomervakantie geboekt?

Ja, naar het buitenland

Onderzoek ING Economisch Bureau Arbeidsmarkt geeft hoop

Het sentiment op de arbeidsmarkt lijkt zich te verbeteren, zo blijkt uit een onderzoek van het ING Economisch Bureau. In tegenstelling tot de afgelopen jaren zijn de optimisten weer in de meerderheid. Toch wordt het maken van carrièresprongen nog even uitgesteld.

► [Lees het gehele onderzoek](#)

Mijn Geld
Wat doet MIJN GELD

Wat doet MIJN GELD voor u? Het helpt u bij het maken van keuzes over uw geld en wat doet zij voor u als eigenaar?

► [Meer informatie over V&E](#)

Uw kind wil een huis kopen
Hoe kunt u als ouder helpen?

Het afsluiten van een hypotheek geworden voor starters en de wettelijke kindermatregelen helpen u kind hierin.

► [Lees hoe u](#)

Nederland Voetballand
ING hoofdsponsor van KITVB

Kunstschenking ING aan ziekenhuizen

Afgelopen maand startte de ING met de levering van een klein deel van haar kunstcollectie aan Nederlandse zorginstellingen. Het gaat om zestig klanten van de ING, die elk twintig tot zestig kunstwerken krijgen van bekende Nederlandse grafici.

► [Lees verder](#)

Met het 1 Exclusieve

Speciaal voor u Mijnsche Mom jaar krijgen nas

► [Download de](#)

Sparen voor de toekomst

Wilt u eerder stoppen met ouderschap behouden. Sinds 2000 kunnen werknemers met de levensloopregeling aantrekkelijk sparen om onbetaald verlof te financieren.

► [Lees waarom deze regeling zo aantrekkelijk is](#)

Rentepuntenwinkel

Olympus Fotocamera Adviesprijs € 180,-
B&W prijs € 96,-
+ 9000
Rentepunten
► Nu bestellen

Officieel WK-Shirt Adviesprijs € 70,-
B&W prijs € 35,-
+ 3500
Rentepunten
► Nu bestellen

Geen Rentepunten? Open dan een spaarrekening. U ontvangt dan iedere maand gratis Rentepunten, waarmee u de leukste producten kunt kopen in de Rentepuntenwinkel.

► Open een spaarrekening

► [Wat zijn Rentepunten?](#)

► [Meer producten met Rentepuntenvoordeel](#)

Direct doen

- Lees meer over snelheid betalingsverkeer
- Lees meer over IBAN
- Bekijk alle acties van de ING
- Meld je aan voor ING acties via e-mail

Service

- Veilig bankieren
- Heeft u een vraag of klacht?
- Wijziggen e-mailadres
- Inloggen Mijn ING weg?



Сценарий Next Best Action (NBA) 6 из 9

Пара дней позже ...

... клиент заходит в интернет-банк

The screenshot shows the ING internet banking interface. At the top, there is a user greeting: "Goedemorgen mevrouw P. Putten, uw laatste bezoek was op 30 september 2010 om 15:32" and a "Uitloggen" button. The main section is titled "Mijn ING overzicht" and displays account balances and transaction history. A table lists transactions for three accounts, with a total balance of € 1.834,-. On the right, there are notifications and a promotional offer for a piggy bank: "Spaar nu en kies uw cadeau!". Below the main content, there is a navigation menu with categories like Overzichten, Betalen, Sparen, Beleggen, Digitale Nota, and Mijn gegevens en instellingen.

Betaalrekeningen	Datum	Af / bij Betaalrekening 1234567	Type	Bedrag (€)	Direct doen
1234567 P. Putten	12-09-2010	KN: 5000000565107 Watermet Drinkwater Amsterdam	GA	- 20,00	Betalen Overschrijven Betaalrekening raadplegen Totaaloverzicht rekeningen Verzendlijst (2)
	08-09-2010	NUON CCC	IC	- 55,00	
9988776 P. Putten / H. Derkson	02-09-2010	WE Overtoom Amsterdam	IB	- 260,55	Mijn favorieten Tim - huishoudboekje Spaaropdracht Rentepunten
	28-08-2010	Naar Toprekening	OV	- 150,00	
7654321 P. Putten	28-08-2010	Gemeente ADAM - Dienst Belasting	IC	- 15,00	Voeg favorieten toe
	25-08-2010	ING Amsterdam 1054	GA	- 67,25	
	24-08-2010	1315641 Albert Heijn 1328 >1 Amsterdam Overtoom	BA	- 30,10	
	21-08-2010	KPN Telefonie	OV	- 20,00	
	16-08-2010	46454566 Albert Heijn 1654 >1 Amsterdam Muntplein	BA	- 12,10	
Totaalsaldo:				€ 1.834,-	Mijn gegevens en instellingen

Персональное сообщение показывается в специализированном окне, мотивирующее клиента перевести средства.

Клиент решает перевести деньги и делает это несколькими кликами.



Сценарий Next Best Action (NBA) 7 из 9

Месяц спустя клиент совершает еще один перевод. При этом использует мобильное приложение «Мобильный банк»



«Появляется» персональное предложение - специальные бонусные баллы при пополнении счета на определенную сумму





Сценарий Next Best Action (NBA) 8 из 9

facebook

E-mailadres of telefoonnummer Wachtwoord

Laat mij aangemeld blijven Je wachtwoord vergeten?

Welkom bij de ING Nederland is op Facebook.

Registreer je vandaag nog bij Facebook zodat je contact kunt maken met ING Nederland.

ING Nederland
81.114 personen vinden dit leuk · 6.575 praten hierover

Bank/Financiële instelling
Welkom op de Facebook pagina van ING Nederland. Like ons en blijf op de hoogte van het laatste nieuws, deel je mening en doe mee aan leuke acties! www.ing.nl

Info Foto's Vind-ik-leuks

Belangrijkste berichten

Sparen voor vrije tijd

Wilt u eerder stoppen met werken? Of overweegt u een sabbatical te nemen of met ouderschapsverlof te gaan? Dan wilt u natuurlijk graag uw inkomsten behouden. Sinds 2006 kunnen werknemers met de levensloopregeling aantrekkelijk sparen om onbetaald verlof te financieren.
» Lees waarom deze regeling zo aantrekkelijk is

Recente berichten van anderen over ING Nederland Alles weergeven

Simone Nuninga
Goedemorgen, wanneer ik een betaling via Ideal wil doen en...
1 · 31 minuten geleden

Клиент отметил “like” страницу ING на facebook

ING публикует *персональное предложение* для этого клиента: «дополнительные бонусные баллы»



Сценарий Next Best Action (NBA) 9 из 9



Спустя некоторое время клиент посещает веб-сайт и проверяет информацию о % ставке по сберегательным счетам ING

Позже, клиент начал снимать средства со сберегательного счета.

ING Sales Application - Microsoft Internet Explorer

ING Adresboek Productvoornamen

Versie: 6.0.27 16 maart 2009 LUS34U USloggen

Op maat

Op maat

Simons Lola Gutman Ria Julia Schoenmaker Helma Proefpersoon Patricia Paula P Proefpersoon

Producten op maat voor Patricia Paula P Proefpersoon

Top 3

- BT Jongerenpak
- VZ Auto VZ
- SP - Toegank

Ouders met kinderen 12-17 jaar

Belaten

Verzekeringen

Sparen

Pensioenen

Hypotheken

Beleggen

Klanten Particulier Zoeken

Mevr. RJ Schoenmaker
PC Hooftstraat 31
9764 KJ Assenmeer
13-10-1950 | v | P |

Toon productbrief

Mevr. SL Gutman
Kalverstraat 07
9785 GB Assenmeer
14-10-1956 | v | P |

Mevr. H Proefpersoon
Willem Schoutestraat 1
4006 EA Amsterdam
12-11-1958 | v | P |

Dhr. PFP Proefpersoon
Willem Schoutestraat 1
4006 EA Amsterdam
12-11-1956 | m | P |

Mevr. RJ Schoenmaker
PC Hooftstraat 31
9764 KJ Assenmeer
13-10-1950 | v | P |

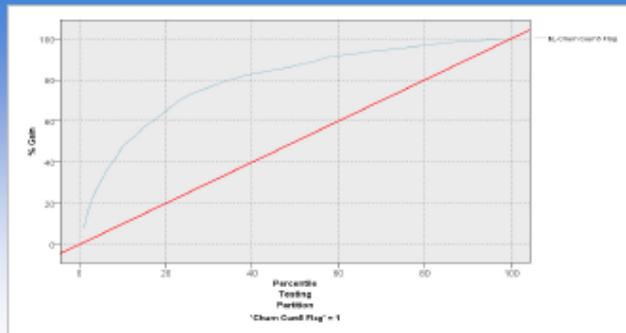
На следующий день клиент посещает отделение банка. *Предупреждение* показывается на экране сотрудника банка – сотрудник предлагает увеличение ставки по накопительному счету.

Результат: «баннеры» привязанные к поведению клиента имеют до 10x более высокий CTR



Model performance—gains

- Focus on 10% of base, cover 47% of churners
- Focus on 30% of base, cover 78% of churners



Revenue trending: program versus control

- Control group lost revenue at a much faster rate than the program group
- 60% increase in revenue retention rates



376%
Return on investment

5
months
Payback

~\$18M
(2011)
Churn savings



500+ data elements and transforms were tested in the modeling process. **25 or less really matter.**

Data element	Example
Subscriber Information	<ul style="list-style-type: none"> Tenure Contract status Credit rating
Firmographics	<ul style="list-style-type: none"> Company size Company revenue Data services Market
Bad payment	<ul style="list-style-type: none"> Dunning letter/\$s Suspension letter/\$s
Service calls	<ul style="list-style-type: none"> Type Resolution Priority
Billing	<ul style="list-style-type: none"> MRC/lost MRC Billed revenue Usage
Products	<ul style="list-style-type: none"> Product type Product tenures Product billing rates

Overall churn rate nearly **halved** since project began



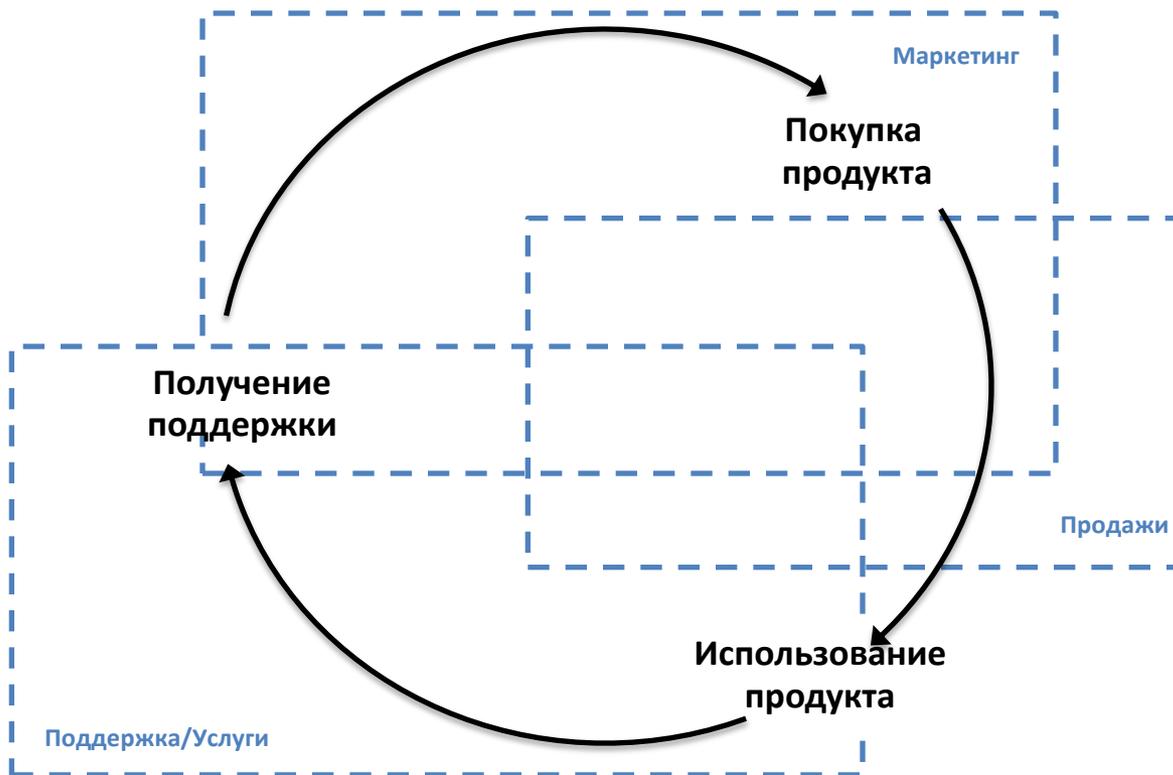
Чего пытаются достичь компании?

Хотелось бы...

- Лучше понимать клиентов и рынок
- Снабжать персонал необходимой информацией в нужное время
- Понимать мнение клиентов о продуктах и услугах
- Выявлять тенденции в поведении клиентов
- Улучшить обслуживание клиентов, предлагая наилучшие варианты
- Персонализировать сервис и продукты
- Своевременно выявить случаи мошенничества
- Уменьшить затраты на нецелевую рекламу



Работа с клиентом еще каких-то 10 лет назад..





Сегодня давление со стороны клиентов намного сильнее

75%

Не верят что в рекламе говорят правду

58%

Более осведомлены о конкурентных ценах чем год назад

78%

Потребителей доверяют мнению других потребителей

86%

Используют много каналов взаимодействия

4 из 10

Обладателей смартфонов проверяют цену в магазине

в 4-5x

Тратится больше теми, кто использует несколько каналов взаимодействия



80%

СЕО считают что оказывают превосходные услуги

8%

Их клиентов с ЭТИМ согласны



Данные в центре клиентской аналитики

Динамический подход

- источник конкурентного преимущества

Как?

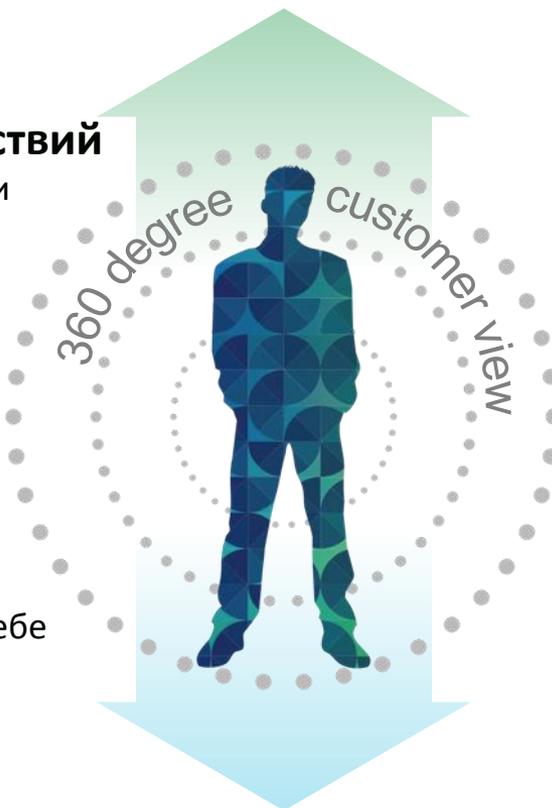
Почему?

Данные взаимодействий

- E-Mail / chat расшифровки
- Заметки из колл центра
- Поведение на сайте
- Личные контакты

Данные описания

- Атрибуты
- Характеристики
- Данные, сообщенные о себе
- (Гео)демография



Данные об отношении

- Маркетинговые исследования
- Социальные сети

Данные поведения

- Заказы
- Транзакции
- История платежей
- История использования

Кто?

Что?

Традиционный подход



Клиент – пазл со многими измерениями



Контактная информация
Name, address, employer, marital...



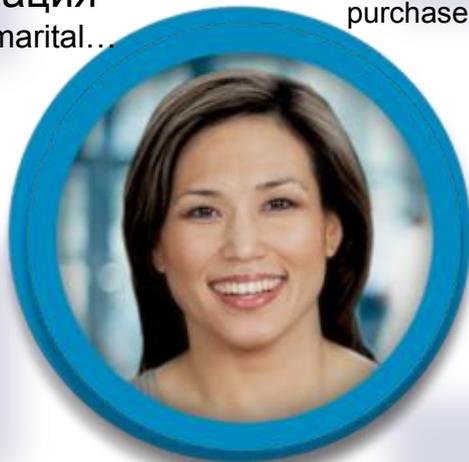
Бизнес контекст
Account number, customer type,
purchase history, ...



Каждое
взаимодействие
требует чтобы
кто-то сложил
кусочки вместе



Социальные сети
Social network, affiliations,
network ...



Собственность/финансы
Property, credit rating, vehicles, ...



Профессиональная жизнь
Employers, professional groups,
certifications ...

Информация о
клиентах
распределена,
заставляя
сотрудников
извлекать ее по
частицам



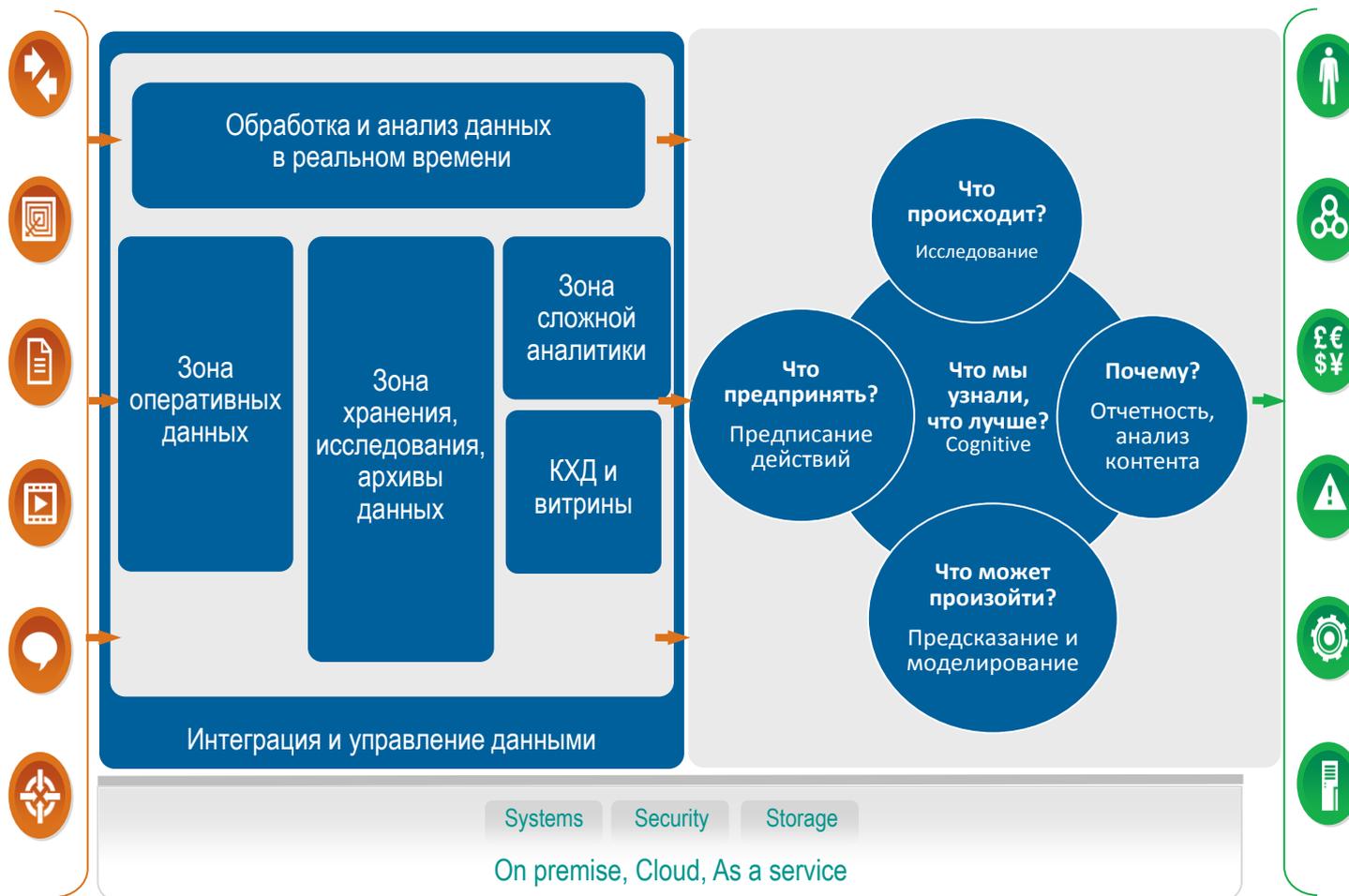
Отдых
Hobbies, interests ...



Необходима новая архитектура работы с данными

Все данные

Новые/расширенные приложения



My Auto
Quote

Start

Vehicles

Drivers

Policy Info

Discounts

Your Quote

Get a Fast and Secure Quote

 secure transaction * Required fields

To provide you with an accurate quote we'll need to get some personal information. All your answers will remain confidential and secure.

* Address may only contain letters, numbers, and the following special characters #, @, -

Add Last Driver

* First Name

SCOTT

Last Name

DAVIS

* Primary Residence Address

555 Main apt 200

(Street address, P.O. Box, rural route)

* City

MOUNTAIN VIEW

State

CA

* Zip

94041

* Telephone

415-445-3423

Continue >

Contact Us

We're always here to help
1-877-645-7788

We'll Call You

Log on to Your Account

Manage your policy here

Log In

Retrieve a Saved Quote

Retrieve your saved car insurance quote

GO

Всего один пример получения дополнительных данных о клиентах:

Используя тепловую карту можно понять многое о поведении клиента на сайте компании



Технологии IBM для работы с большими данными



PureData for Analytics и InfoSphere Warehouse

- ✓ Анализ оперативной клиентской информации



Information Integration & Governance

- ✓ Обеспечение целостности и точности данных



InfoSphere BigInsights

- ✓ Hadoop для предприятия
- ✓ Зона хранения данных
- ✓ Низкая стоимость хранения
- ✓ Аналитическое исследование данных



Watson Explorer

- ✓ Поиск и навигация по клиентской информации вне зависимости от формата данных и места хранения
- ✓ Унифицированное представление вместе с аналитикой



InfoSphere Streams

- ✓ Постоянная обработка и анализ быстро поступающих клиентских данных
- ✓ Мгновенная реакция на события на основе аналитики



Watson Explorer V10 – новый уровень исследования данных

Watson Explorer

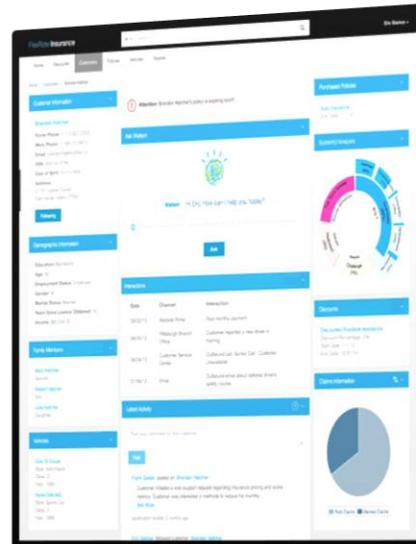
Исследование и визуализация информации из внутренних и внешних источников, легкое создание приложений

Watson Content Analytics

Анализ, визуализация и выделение знаний из неструктурированного контента с помощью текстовой аналитики

Now part of Watson Explorer Advanced Edition

Watson Explorer V10



Watson Developer Cloud

Интерпретация информации с помощью познавательных способностей облачной платформы Watson



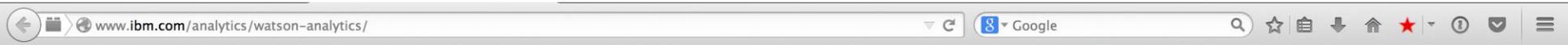
Использование различных видов аналитики

**Давать
правильные
ответы,
более часто**





Начните сегодня на WatsonAnalytics.com



WatsonAnalytics

Login

Sign up

What we offer

Stories by role

Community

Brilliant

Find what matters most
to your business with
IBM Watson Analytics

Start now

What do you need to do?





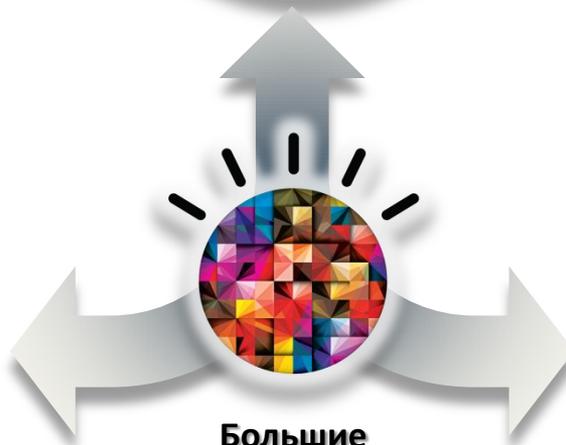
Watson Analytics демо



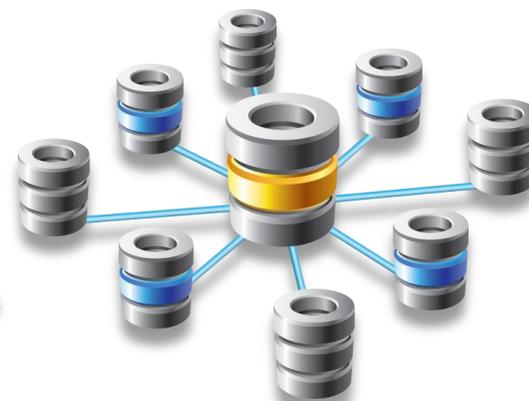
Добавление ценности в каждое взаимодействие



Systems of Engagement



**Большие
данные и
аналитика**



Systems of Record

IBM SolutionsConnect

от стратегии к практике



Усиливая конкурентные преимущества
в новую эпоху разумных решений

Спасибо за внимание!

