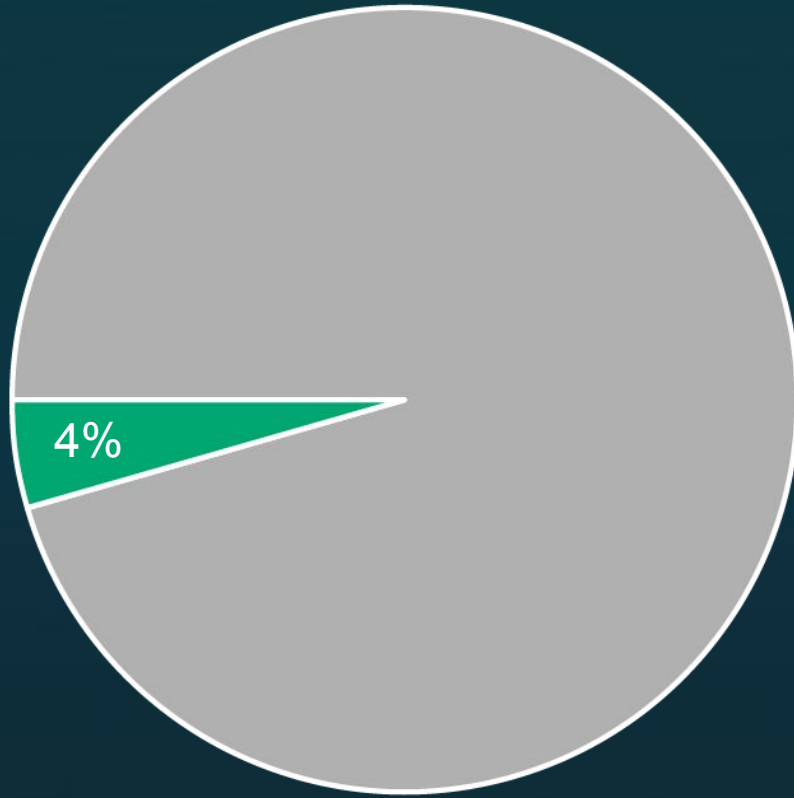




19 212

19 212



96%



Николай Щербина

# Основные каналы коммуникаций



Отделения



Звонки



E-mail



Приват24



SMS



ТСО



Приват24  
Бизнес

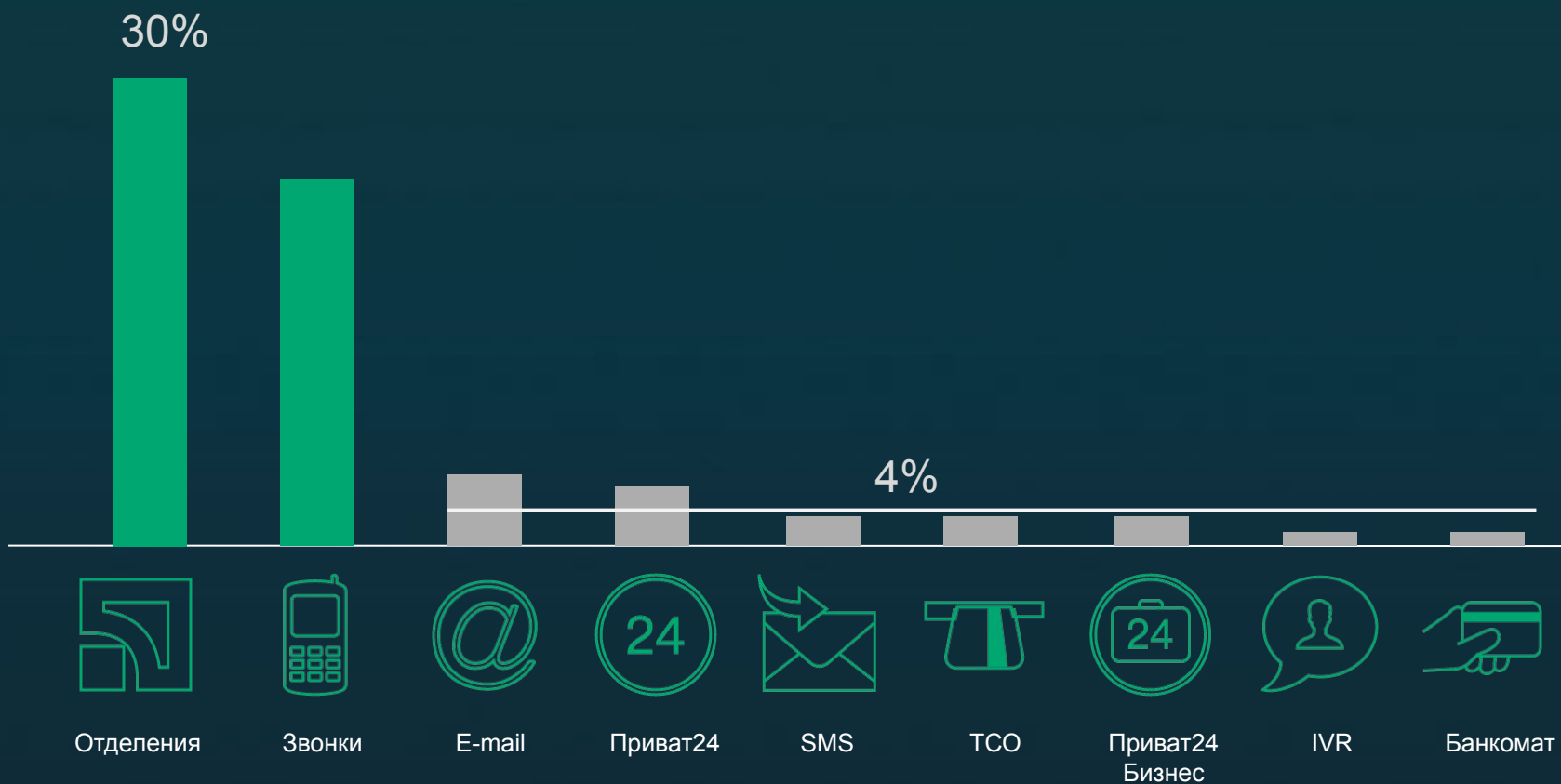


IVR

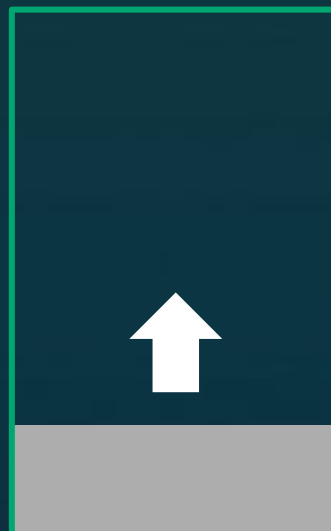


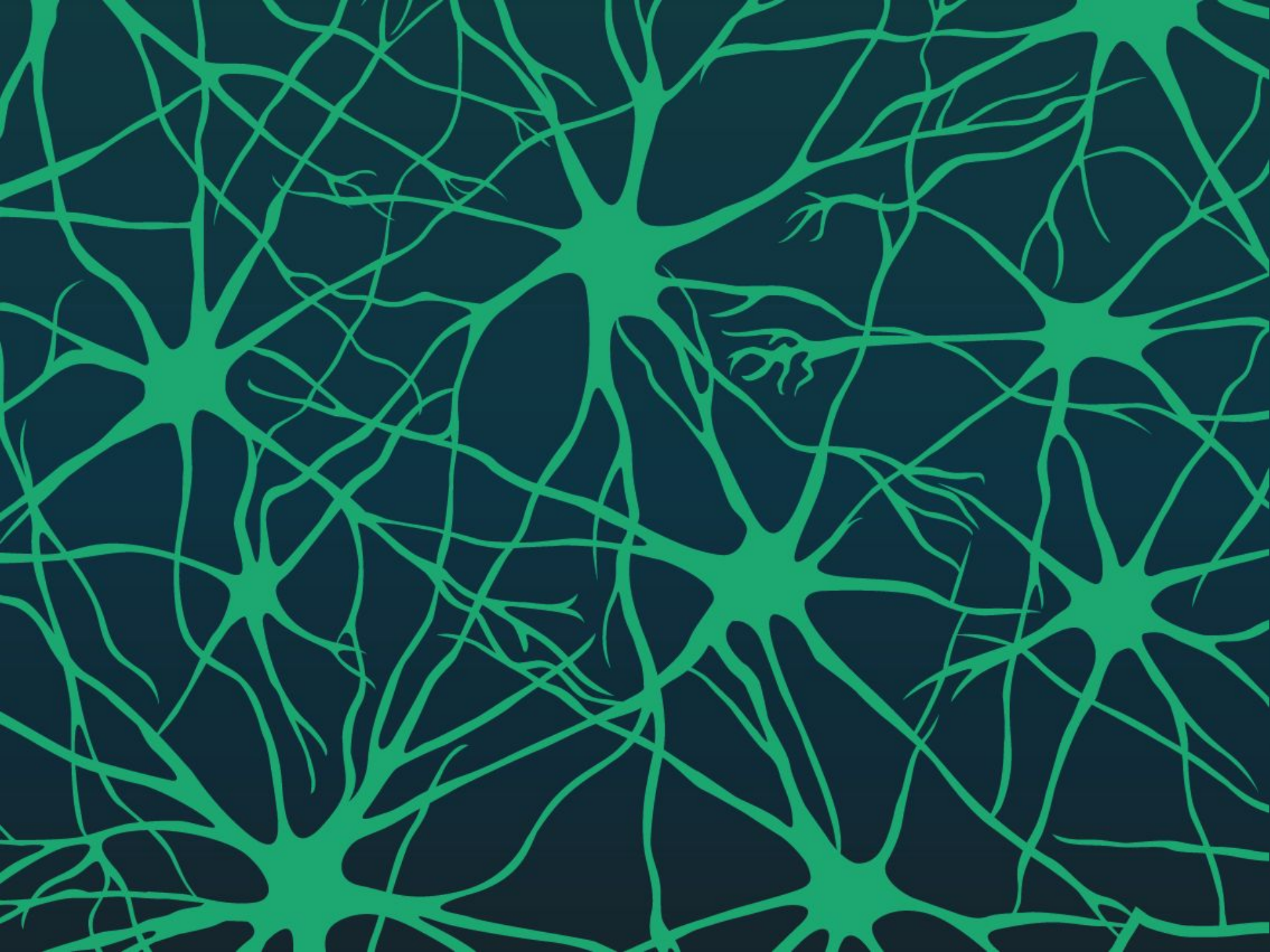
Банкомат

# Основные каналы коммуникаций



# Наша цель





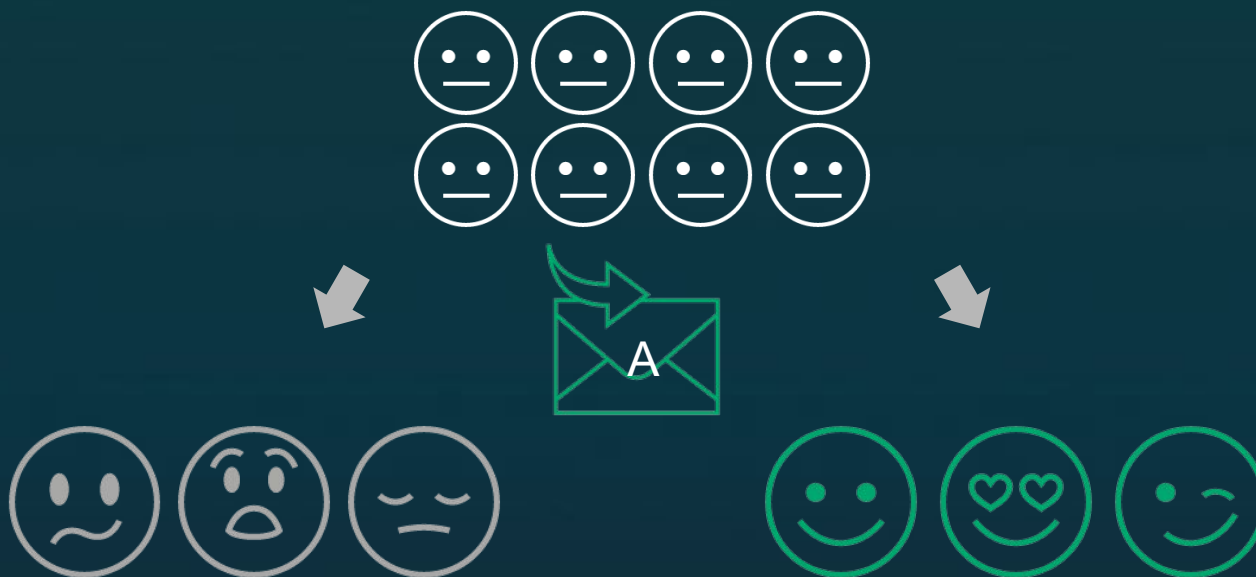


Подбор лучших клиентов под сообщение

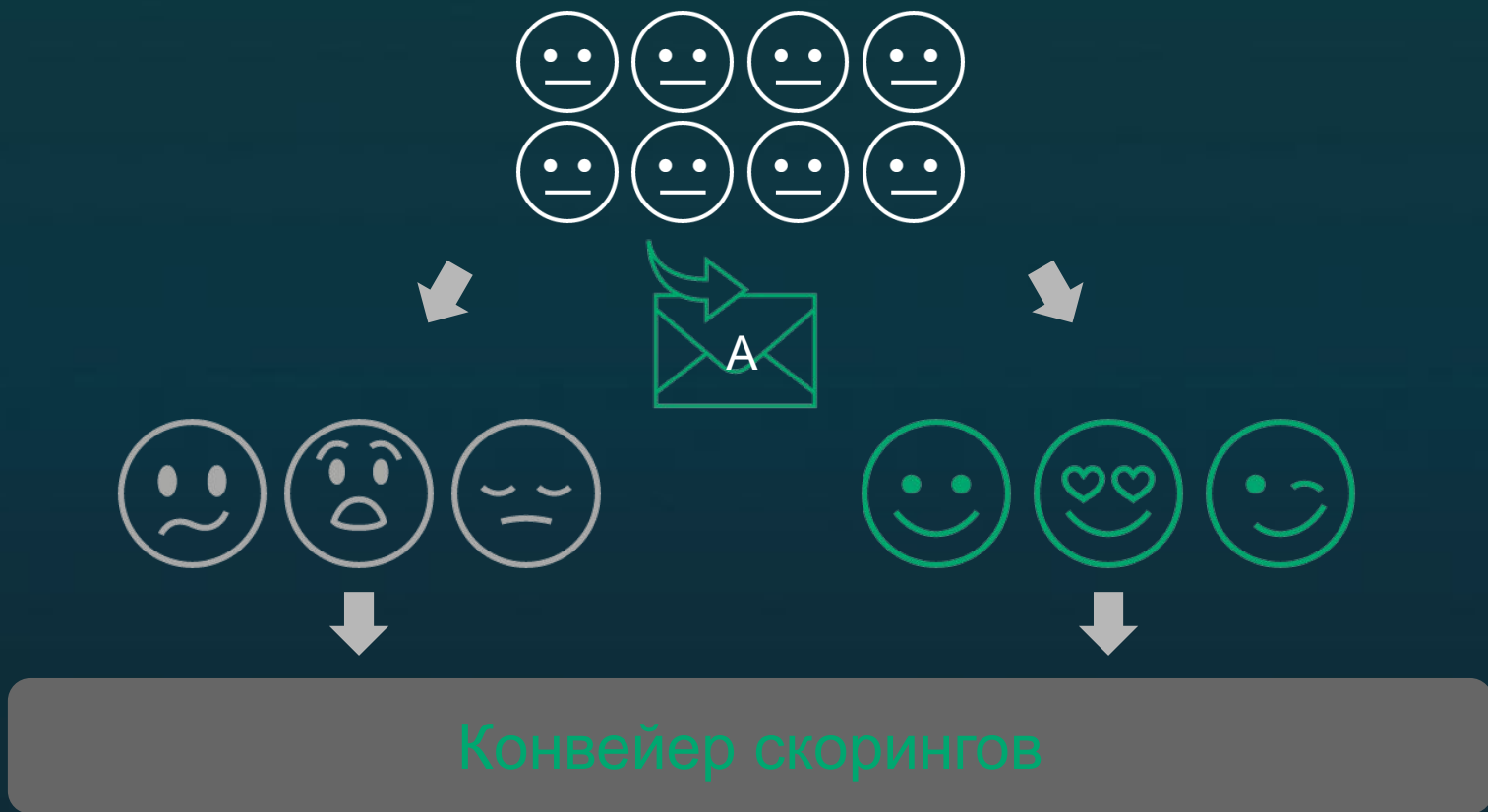
# Подбор лучших клиентов под сообщение



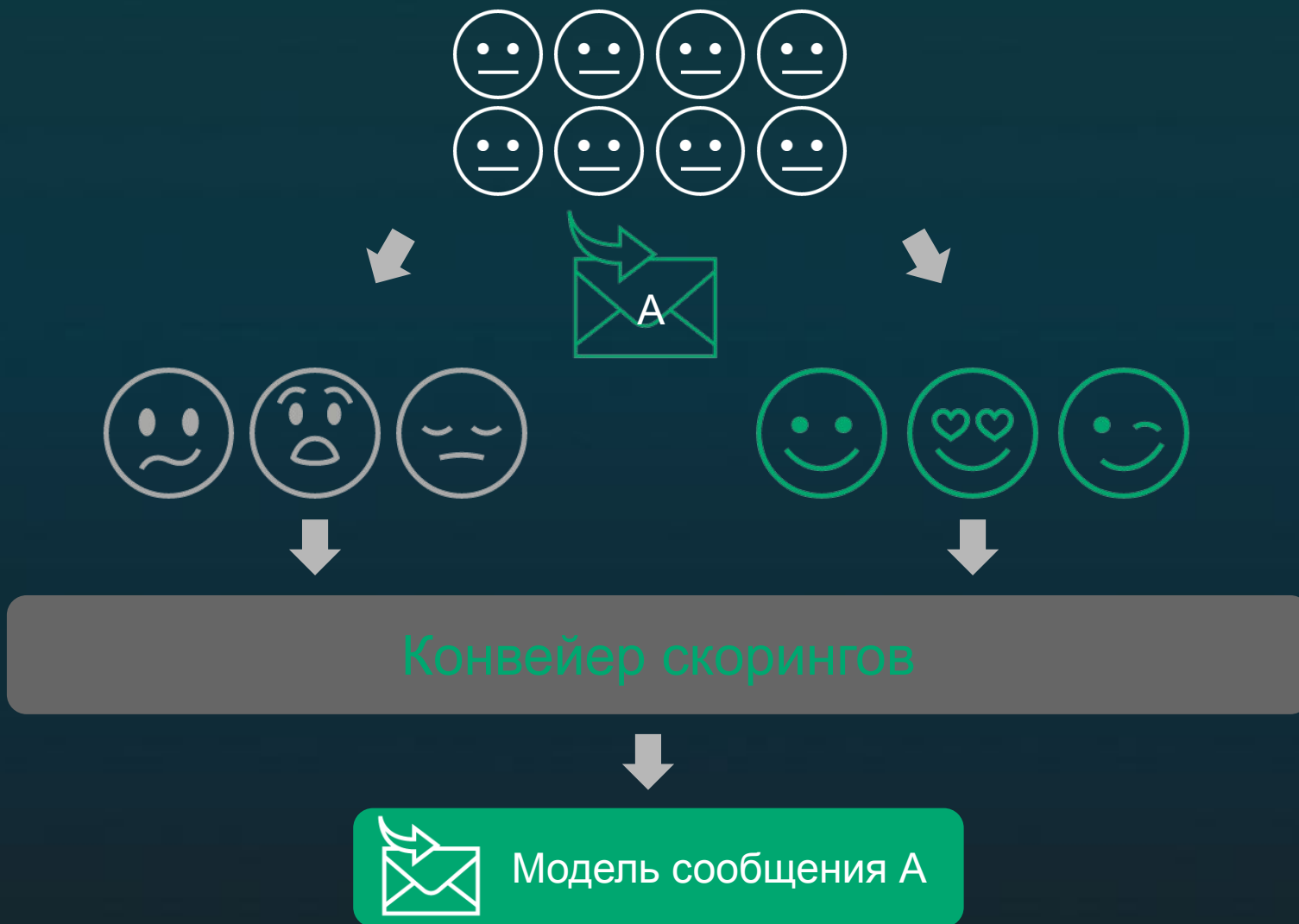
# Подбор лучших клиентов под сообщение



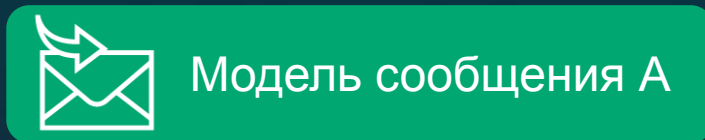
# Подбор лучших клиентов под сообщение



# Подбор лучших клиентов под сообщение



# Подбор лучших клиентов под сообщение





# Исходящий звонок "Депозиты"

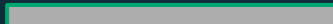
x 16



магия  
скоринга

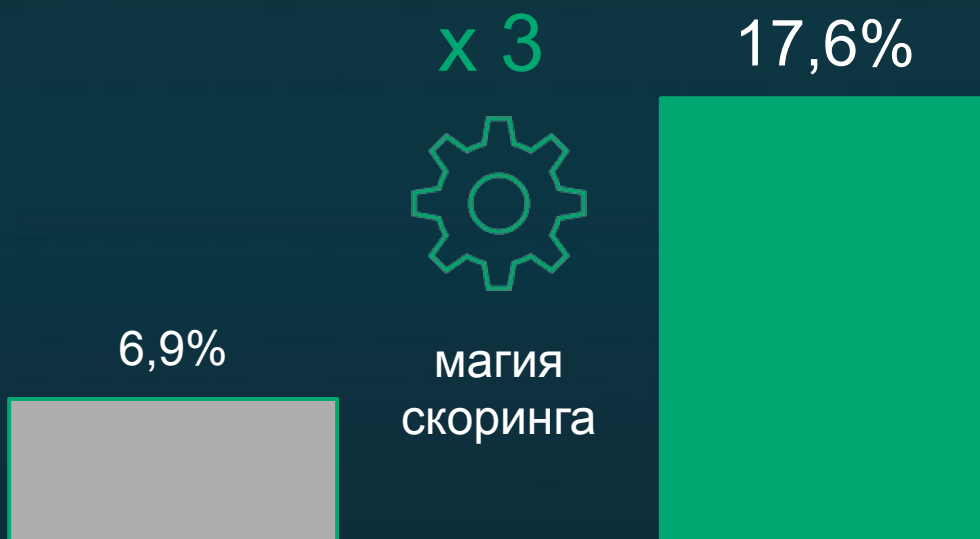
7,8%

0,5%





## Е-mail "Купите шины" (рассылка ПриватМаркет)





Что происходит в “черном ящике”?

# Что происходит в “черном ящике”?



p1 p5 p9 p13 ... p1133

p2 p6 p10 p14 ... p1134

p3 p7 p11 p15 ... p1135

p4 p8 p12 p16 ... p1136

# Что происходит в “черном ящике”?



p1 p5 p9 p13 ... p1133

p2 p6 p10 p14 ... p1134

p3 p7 p11 p15 ... p1135

p4 p8 p12 p16 ... p1136



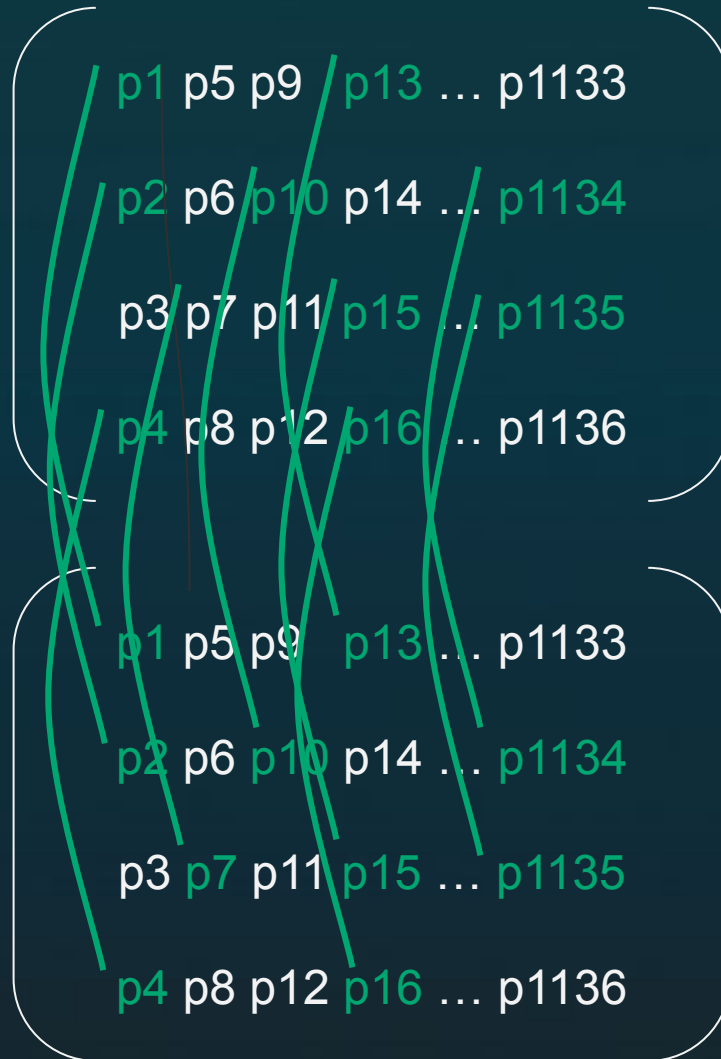
p1 p5 p9 p13 ... p1133

p2 p6 p10 p14 ... p1134

p3 p7 p11 p15 ... p1135

p4 p8 p12 p16 ... p1136

# Что происходит в “черном ящике”?



# Что происходит в “черном ящике”?



p1 p5 p9 p13 ... p1133  
p2 p6 p10 p14 ... p1134  
p3 p7 p11 p15 ... p1135  
p4 p8 p12 p16 ... p1136



p1 p5 p9 p13 ... p1133  
p2 p6 p10 p14 ... p1134  
p3 p7 p11 p15 ... p1135  
p4 p8 p12 p16 ... p1136



p1 p5 p9 p13 ... p1133  
p2 p6 p10 p14 ... p1134  
p3 p7 p11 p15 ... p1135  
p4 p8 p12 p16 ... p1136



p1 p5 p9 p13 ... p1133  
p2 p6 p10 p14 ... p1134  
p3 p7 p11 p15 ... p1135  
p4 p8 p12 p16 ... p1136



p1 p5 p9 p13 ... p1133  
p2 p6 p10 p14 ... p1134  
p3 p7 p11 p15 ... p1135  
p4 p8 p12 p16 ... p1136



p1 p5 p9 p13 ... p1133  
p2 p6 p10 p14 ... p1134  
p3 p7 p11 p15 ... p1135  
p4 p8 p12 p16 ... p1136



p1 p5 p9 p13 ... p1133  
p2 p6 p10 p14 ... p1134  
p3 p7 p11 p15 ... p1135  
p4 p8 p12 p16 ... p1136



p1 p5 p9 p13 ... p1133  
p2 p6 p10 p14 ... p1134  
p3 p7 p11 p15 ... p1135  
p4 p8 p12 p16 ... p1136



p1 p5 p9 p13 ... p1133  
p2 p6 p10 p14 ... p1134  
p3 p7 p11 p15 ... p1135  
p4 p8 p12 p16 ... p1136



p1 p5 p9 p13 ... p1133  
p2 p6 p10 p14 ... p1134  
p3 p7 p11 p15 ... p1135  
p4 p8 p12 p16 ... p1136

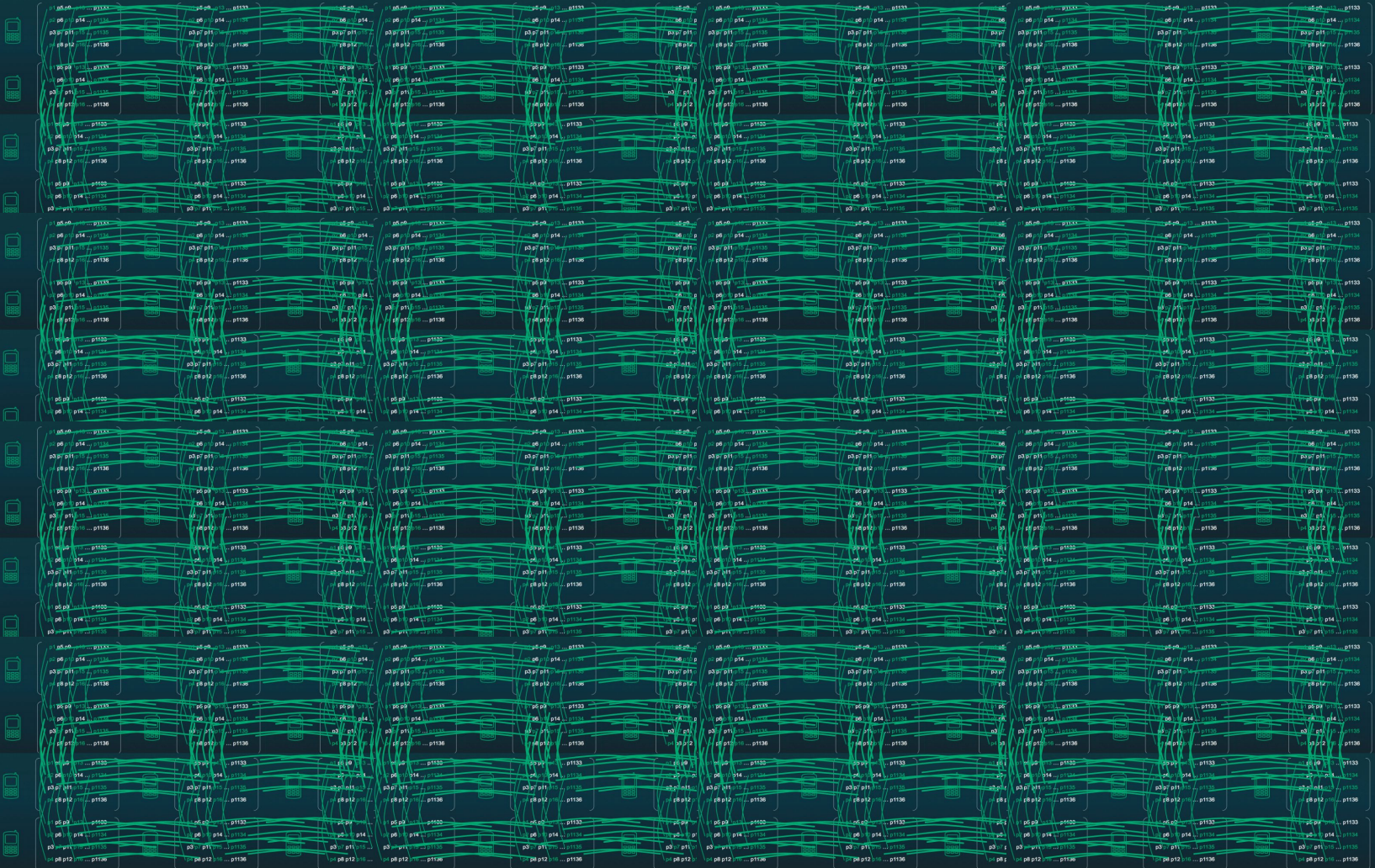


p1 p5 p9 p13 ... p1133  
p2 p6 p10 p14 ... p1134  
p3 p7 p11 p15 ... p1135  
p4 p8 p12 p16 ... p1136

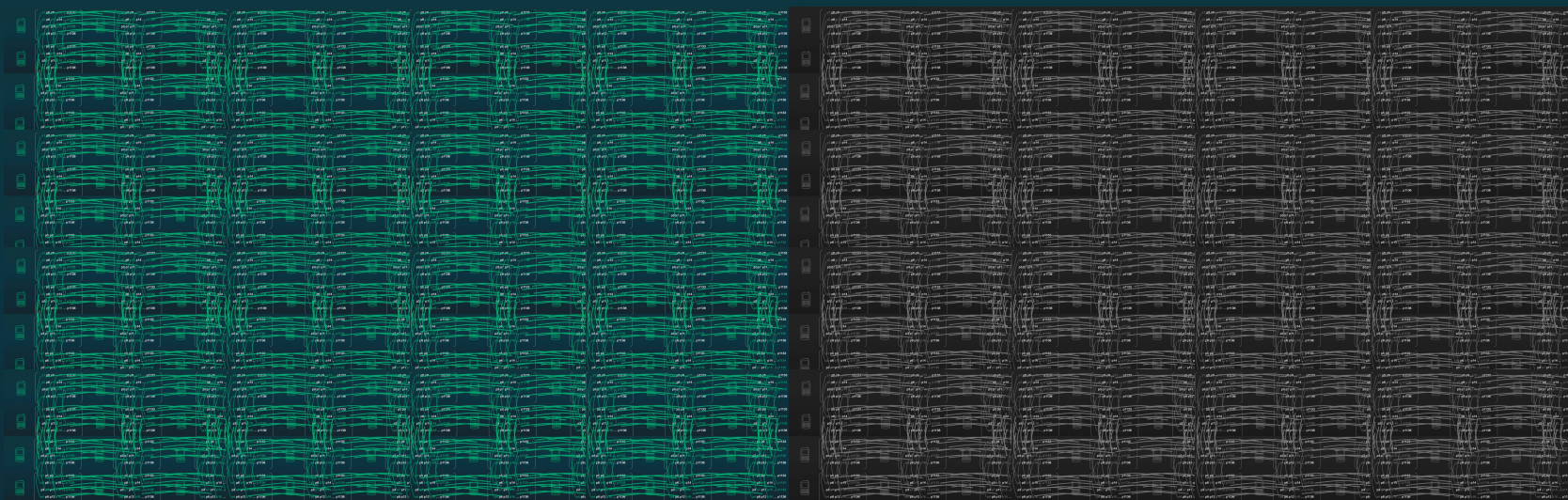


p1 p5 p9 p13 ... p1133  
p2 p6 p10 p14 ... p1134  
p3 p7 p11 p15 ... p1135  
p4 p8 p12 p16 ... p1136

# Что происходит в “черном ящике”?



# Что происходит в “черном ящике”?

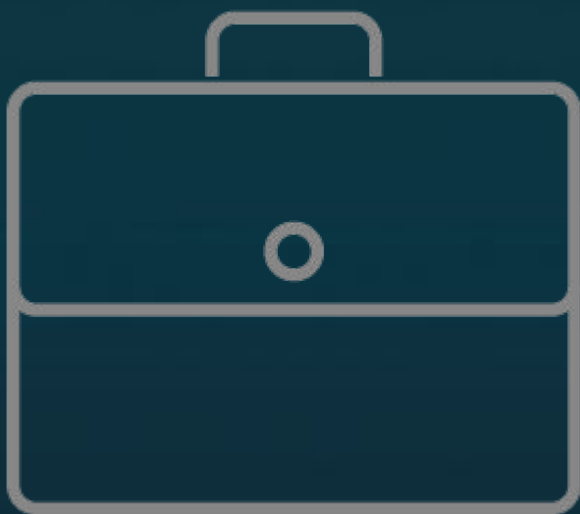


Модель сообщения А

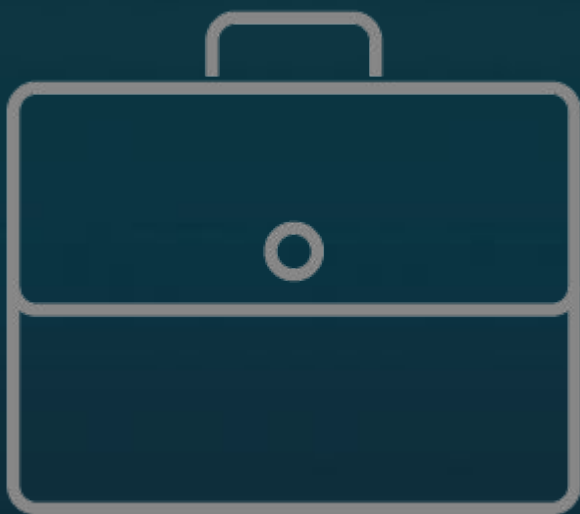
Что с этим делать дальше?



Что с этим делать дальше?



Что с этим делать дальше?



# Что с этим делать дальше?

Номер телефона	Результат коммуникации
092 678 78 12	Да
093 456 23 13	Нет
...	...
098 765 32 34	Нет



Конвейер скорингов



Модель для вашего сообщения



# Карта Универсальная



# Карта Универсальная



1. Выпускается бесплатно
2. Дает доступ к бесплатному кредиту до 55 дней
3. Позволяет экономить на программе лояльности
4. Решение о размере кредитного лимита принимается онлайн
5. Можно заказать не выходя из дома
6. Дает доступ к лучшему интернет-банкингу
7. Есть в вариантах Gold и Platinum
8. Доступ к средствам по всему миру
9. Карту можно выпустить с индивидуальным дизайном

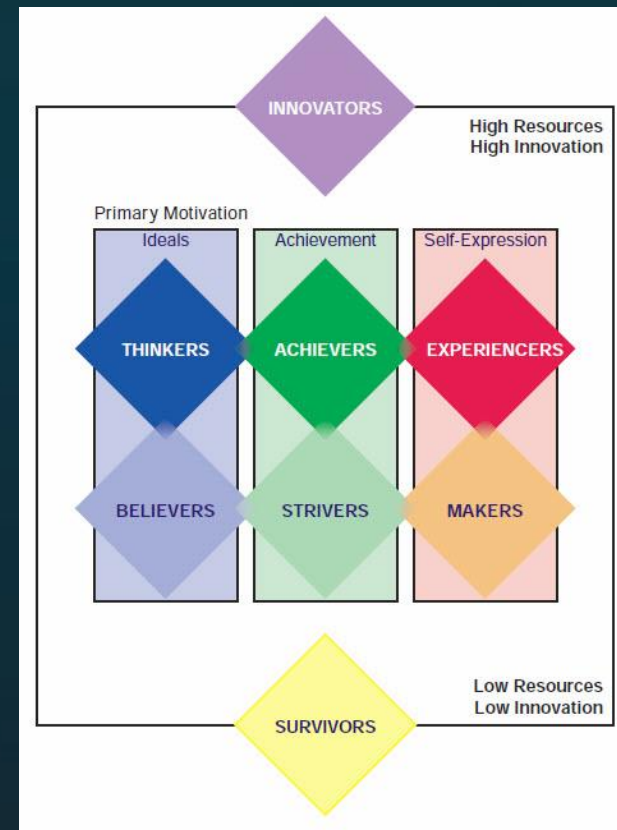
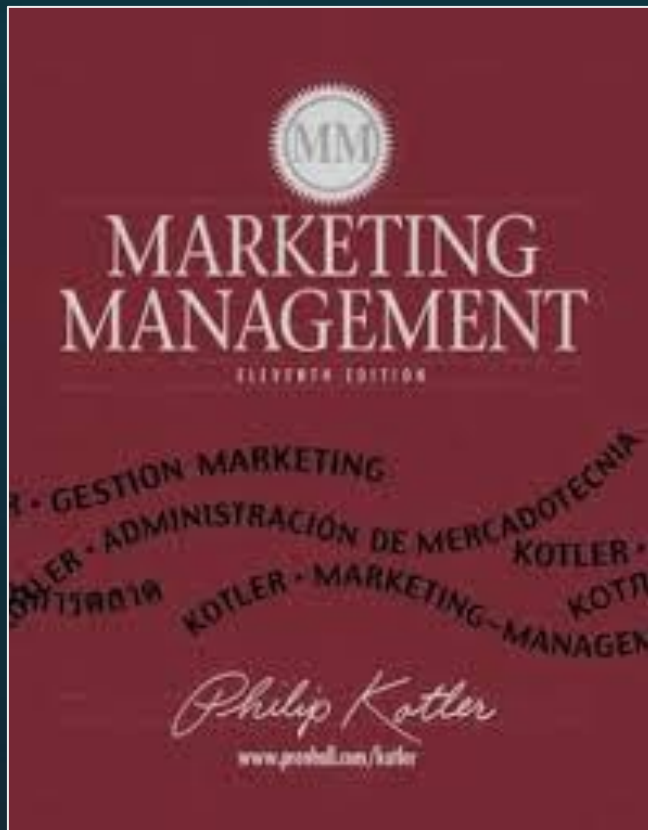


# Основные мотивации к покупке

1. Уникальность
2. Экономия денег
3. Инновационность
4. Безопасность использования
5. Простота оформления
6. Экономия личного времени
7. Комфорт, который получит клиент
8. Престижность продукта или бренда
9. Популярность товара



# Сегментация клиентов по методу VALS (*values and life styles*)



# Сегментация PrivatVALS



## Звезды

Девушки, возраст от 18 до 35, средний оборот 20 000 грн, регулярные транзакции в магазинах одежды и обуви, ресторанах, такси (+ 38 параметров).

---

**Уникальность товара**  
Дополнительным плюсом будут скидки и ограниченные по времени акции.



## Стиляги

Мужчины, возраст от 18 до 35, оборот 20-30 тыс грн в месяц, регулярные транзакции на заправках, в спортивных клубах и теннисных клубах (+ 51 параметров).

---

**Инновационность**  
товара и престиж  
бренда



## Тихони

Муж./дев., возраст 18-30, нет детей, есть транзакции в прод. и промтоварных магазинах, нет транзакций за рубежом или в городах, отличных от места проживания (+ 47 параметров).

---

**Безопасность**  
использования продукта,  
экономия денег, простота  
использования

# Сегментация PrivatVALS



## Хозяйки

Женщины, 20+ лет, есть дети, есть Карта для соц. выплат и/или доп. карта к карте супруга, есть транзакции в аптеках, продмаркетах, детских магазинах (+ 28 параметров).

---

**Скидки, бонусы**  
и акционные предложения,  
которые дает продукт.



## Усердные

Жен./муж. с высшим образованием, 30-45 лет, есть дети, есть транзакции в разных городах, за рубежом, в прод., пром. магазинах, игровых центрах, и пр. (+ 47 параметров).

---

**Экономия**  
времени



## Успешные

Фрилансеры, ИТ-специалисты, бизнесмены, возраст 20-55 лет (+49 параметров).

---

**Комфорт**  
Дополнительный плюс -  
инновационность  
продукта или бренда.

# Сегментация PrivatVALS



## Гедонисты

Мужчины/женщины, возраст 45+, регулярно путешествуют, пользуются продуктами банка (+ 35 параметров).

---

Простота оформления и использования.

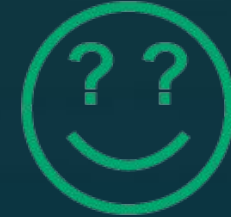


## Трудяги

Мужчины и женщины, 45+, обналичивают все поступления на Карту для выплат (+ 35 параметров).

---

Экономия денег, которую даст продукт и простота использования



## Скептики

Люди пред и пенсионного возраста (старой закалки), вообще без или с минимумом продуктов банка (+ 44 параметра).

---

Принадлежность — как много украинцев уже доверяют этому товару. Безопасность и простота.

# Первый эксперимент



Ваша карта совершенно  
бесплатно!

# Первый эксперимент



Ваша карта совершенно бесплатно!



Карта работает тогда, когда Вам это нужно, даже в праздники



Главный тренд 2017 – карта с индивидуальным дизайном



5 услуг в одной международной карте. Бесплатно и с доставкой на дом.



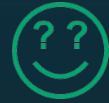
Доступ к 80 банковским услугам в одном мобильном приложении



До 50 000 гривен гривен в Вашем распоряжении бесплатно на 55 дней



5 причин оформить эту карту прямо сейчас, не выходя из дому



Этой карте доверяют 11 млн украинцев. Оформление бесплатно, попробуйте!



Время для себя и для близких, но только не для банковских операций.



Эта карта позволяет экономить минимум 1 час каждый день

# OpenRate

15,5%



Тихони

Хозяйки

Звёзды

Трудяги

Гедонисты

Стиляги

Усердные

Успешные

# OpenRate





Кто **вы** в нашей модели?



# Что с этим делать дальше?

Номер телефона
092 678 78 12
093 456 23 13
...
098 765 32 34



**PrivatVALS**



Номер телефона	Сегмент
092 678 78 12	“Звезда”
093 456 23 13	“Трудяга”
...	...
098 765 32 34	“Гедонист”

# Что с этим делать дальше?



Купи слона бесплатно и без регистрации!



Купите слона! Привезем любую породу и возраст по Вашему желанию.



Новым кабриолетом никого не удивишь. Купите слона — вам будут смотреть вслед и завидовать.



80% туристов становятся жертвами мошенников со слонами. Купите слона и обезопасьте себя!



В поисках надежного экологического транспорта? Купите слона — только биотопливо.



Экономьте на поездках в транспорте. Купите слона. Рассрочка до 24 платежей



Старый диван неудобен, а одеяло не греет? Купите слона! Мягкий, тихий и с подогревом.



10 стресс-тестов показали, что слоны надежнее авто. Купите слона по цене прошлого года



Если у ребенка аллергия на кошек, купите слона! Ласковый и полезный зверь



Купите слона! Многофункциональное приобретение окупается в течение года

uplift  
BigData VALS  
нейронные сети  
чистые продажи  
Corezoid  
uplift  
BigData  
автокопирайтинг  
скоринг  
нейронные сети  
индекс простоты  
психотипы  
A/B тесты  
Мотивация  
сегменты  
Corezoid  
uplift  
чистые продажи  
психотипы  
потребности  
BigData  
Мотивация  
нейронные сети  
психотипы  
чистые продажи  
uplift  
BigData  
чистые продажи  
индекс простоты  
психотипы  
предикторы  
A/B тесты  
BigData  
потребности  
Corezoid  
VALS

A word cloud of marketing and data science terms. The words are arranged in a roughly heart-like shape, with 'СКОРИНГ' and 'VALS' being the largest and most prominent. Other significant words include 'Мотивация', 'психотипы', 'чистые продажи', 'BigData', 'Corezoid', 'уplift', 'нейронные сети', 'индекс простоты', 'A/B тесты', 'предикторы', 'потребности', 'сегменты', 'автокопирайтинг', 'уplift BigData', 'психотипы A/B тесты', 'чистые продажи психотипы', 'BigData Мотивация', 'чистые продажи психотипы', 'BigData чистые продажи uplift', 'психотипы индекс простоты', 'A/B тесты BigData', 'потребности Corezoid', and 'VALS'. The colors range from light blue to dark blue.

уplift  
BigData VALS  
нейронные сети  
чистые продажи  
Corezoid  
уplift BigData  
автокопирайтинг  
СКОРИНГ  
нейронные сети  
индекс простоты  
Мотивация  
VALS  
психотипы  
A/B тесты  
сегменты  
Corezoid  
уplift  
чистые продажи психотипы  
потребности BigData Мотивация  
психотипы  
нейронные сети  
психотипы  
чистые продажи  
уplift  
BigData чистые продажи  
индекс простоты  
психотипы предикторы  
A/B тесты BigData  
потребности  
Corezoid  
VALS

Спасибо!

Николай Щербина

[m.scerbina@privatbank.ua](mailto:m.scerbina@privatbank.ua)