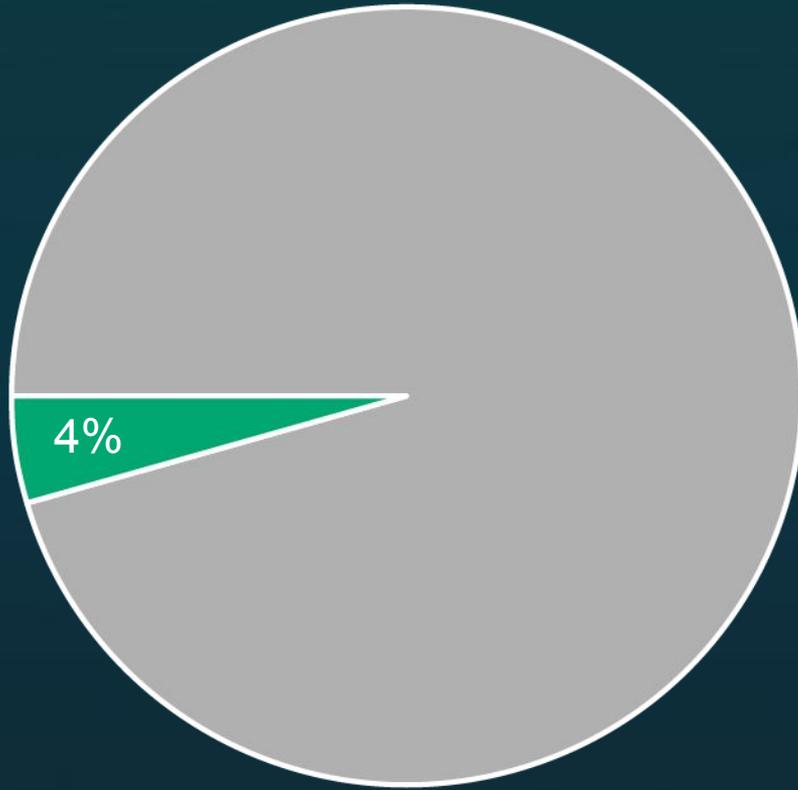


19 212

19 212



96%



Николай Щербина

Основные каналы коммуникаций



Отделения



Звонки



E-mail



Приват24



SMS



ТСО



Приват24
Бизнес

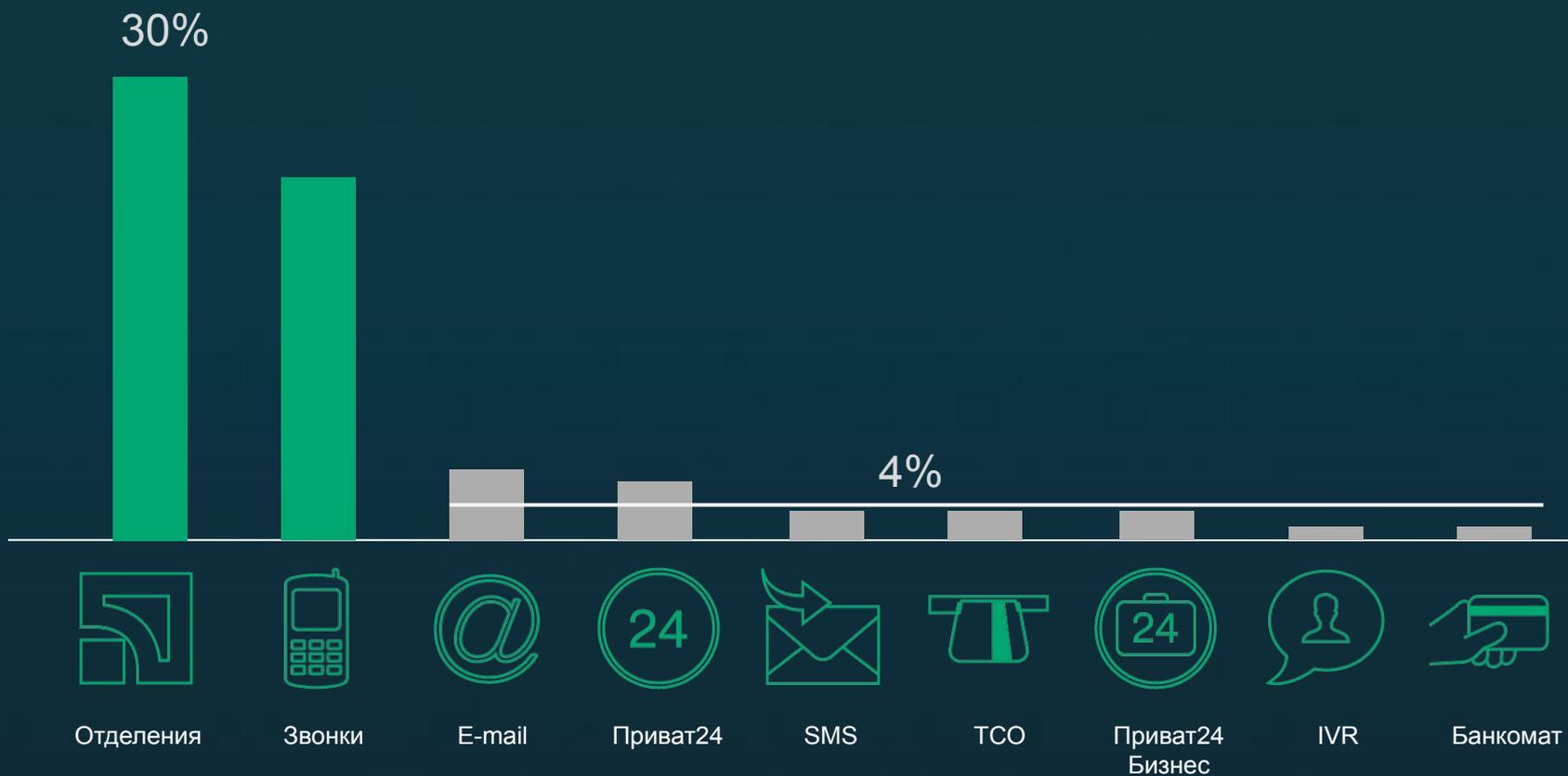


IVR



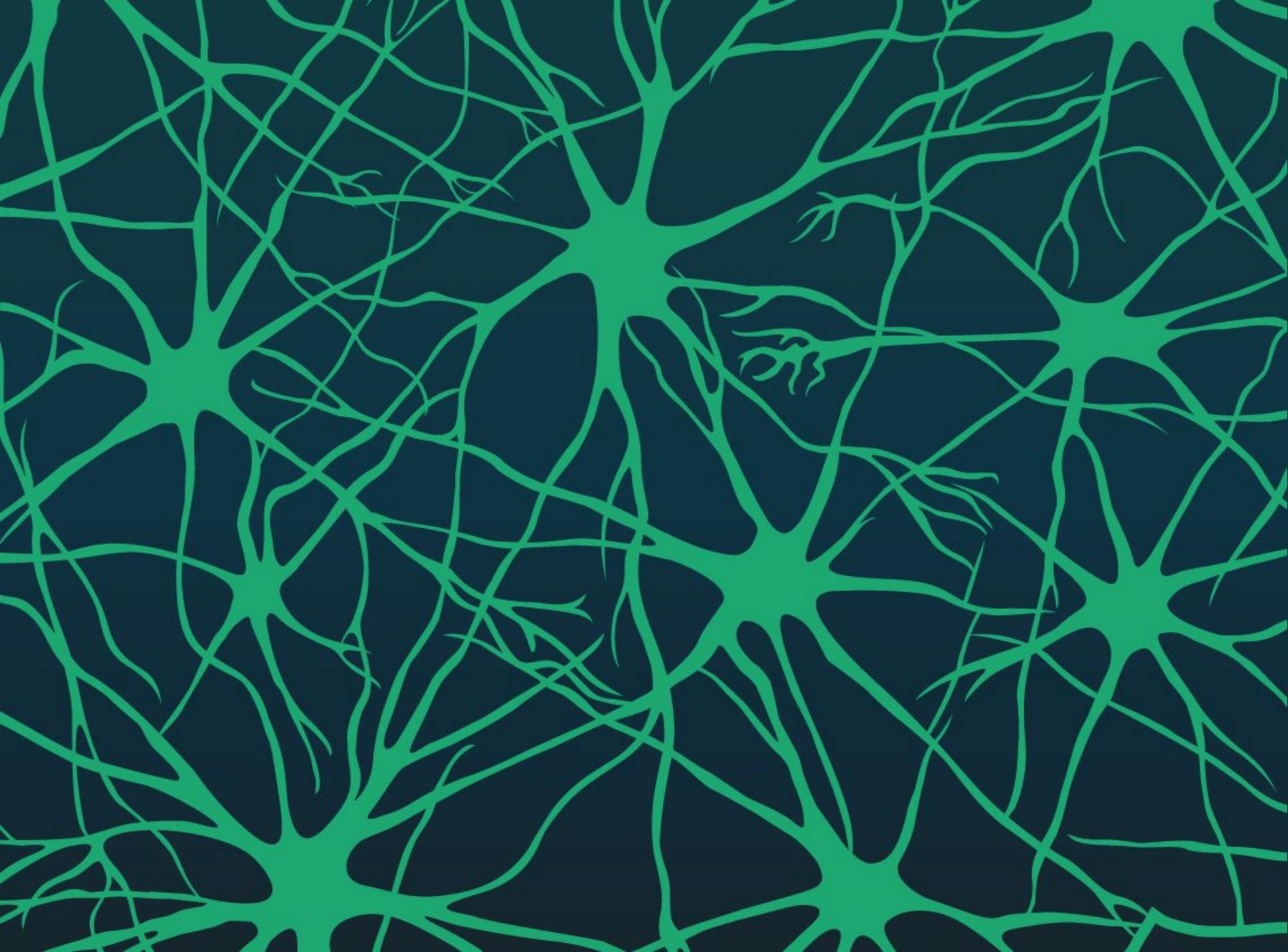
Банкомат

Основные каналы коммуникаций



Наша цель



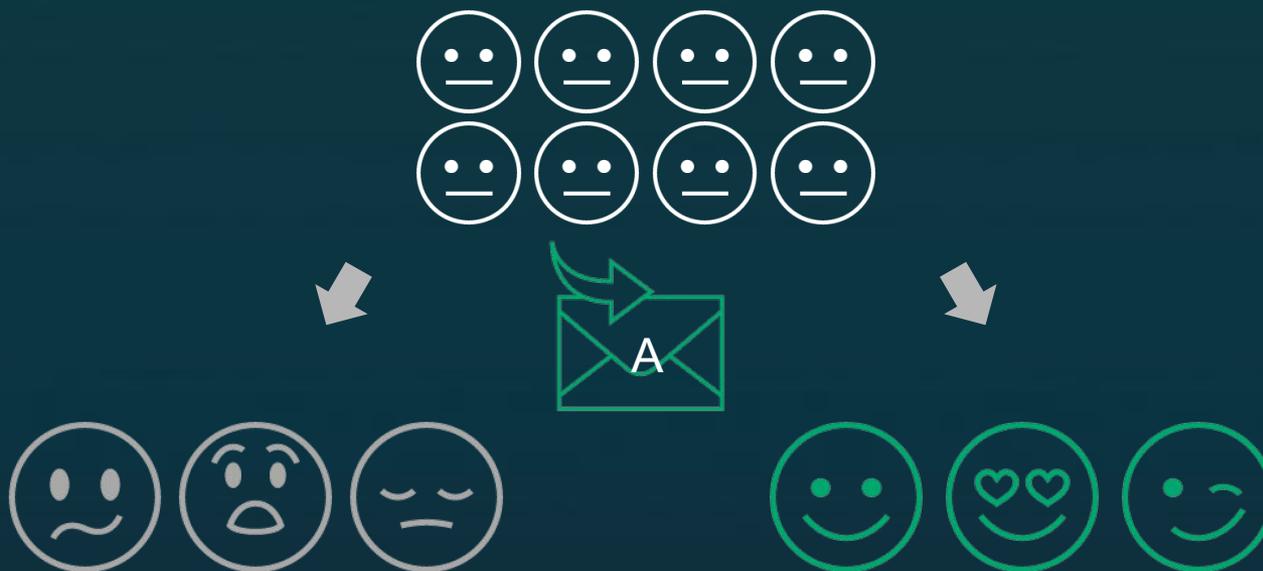


Подбор лучших клиентов под сообщение

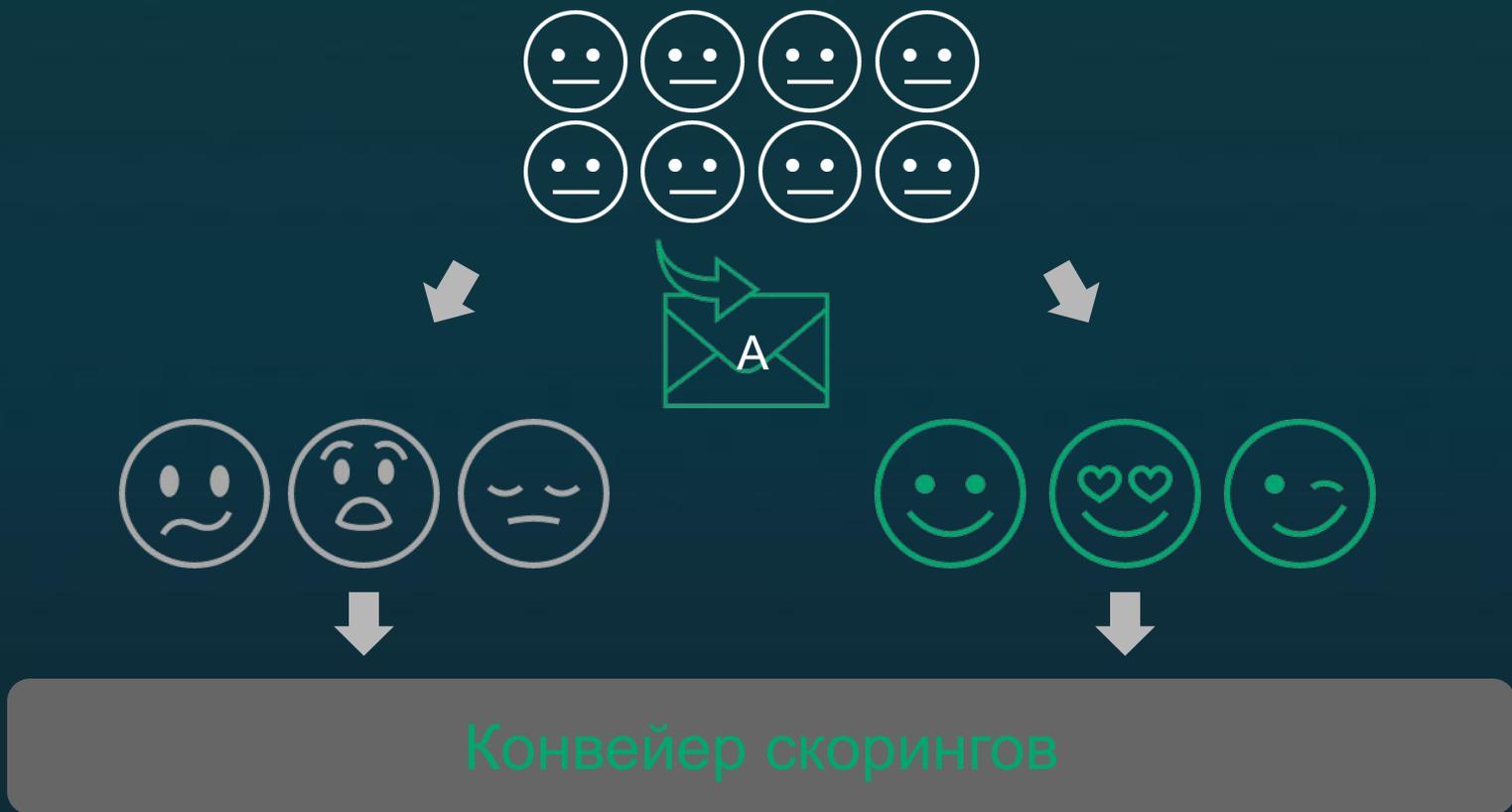
Подбор лучших клиентов под сообщение



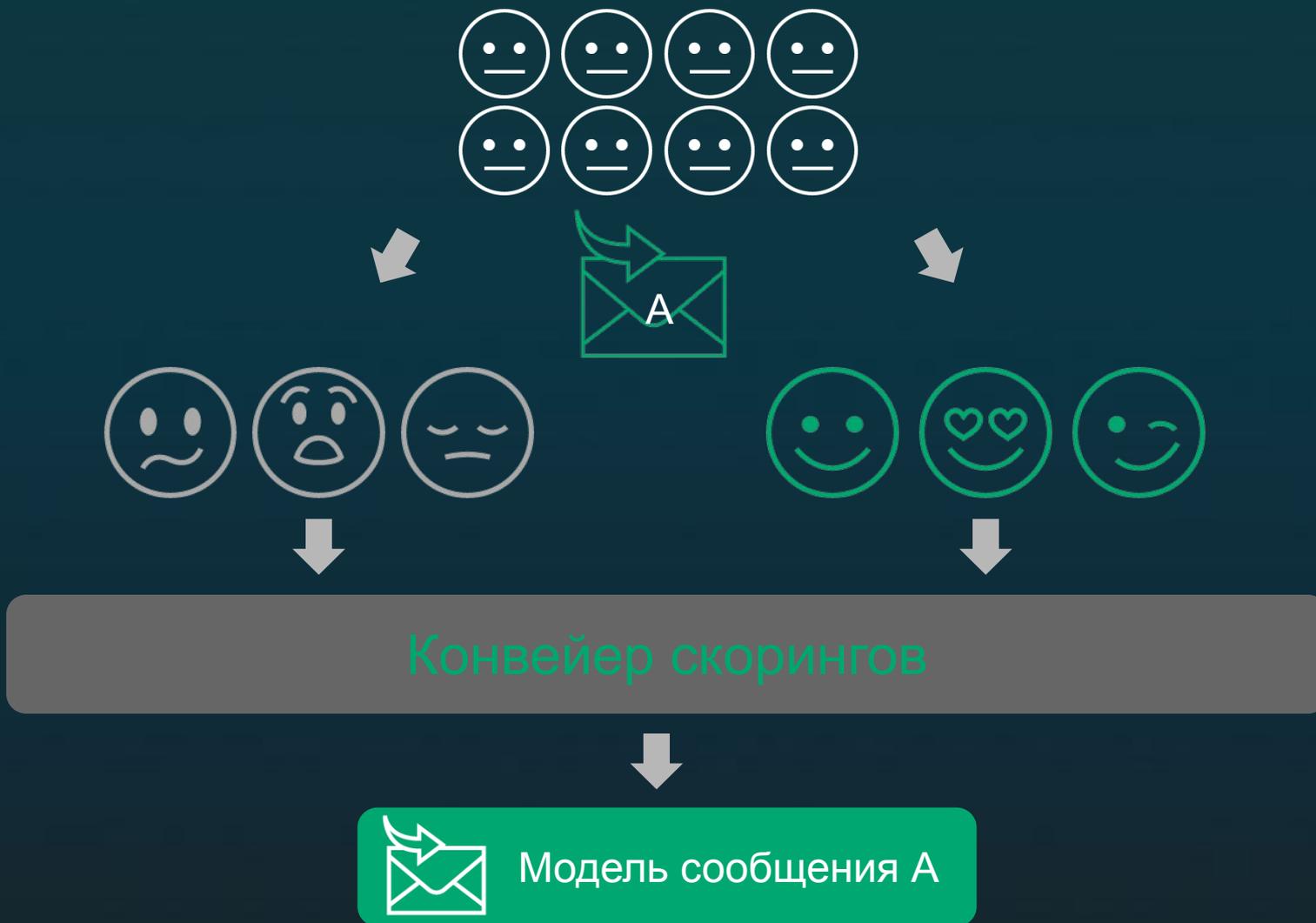
Подбор лучших клиентов под сообщение



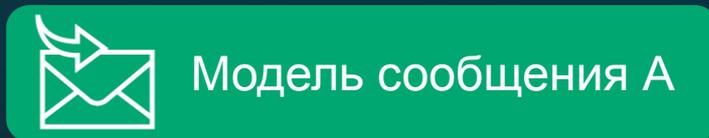
Подбор лучших клиентов под сообщение



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



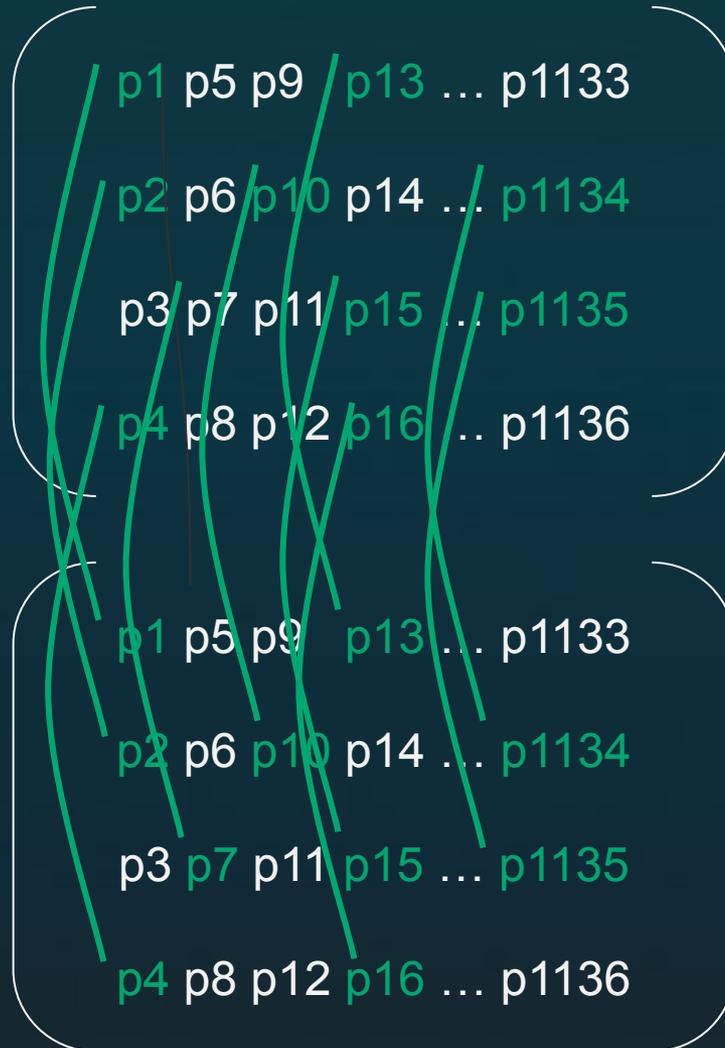
p1 p5 p9 p13 ... p1133

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

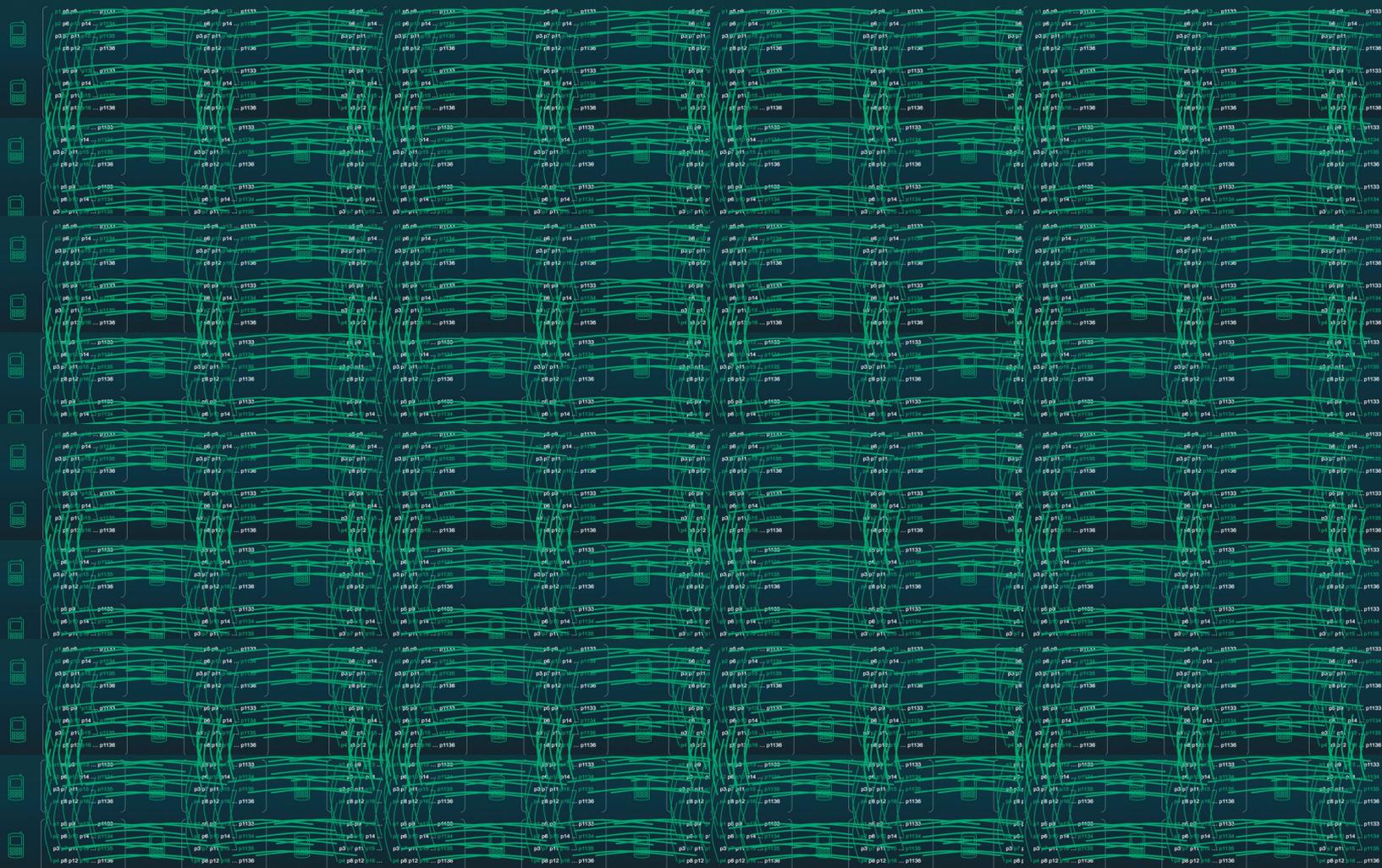


p1 p5 p9 p13 ... p1133
p2 p6 p10 p14 ... p1134
p3 p7 p11 p15 ... p1135
p4 p8 p12 p16 ... p1136

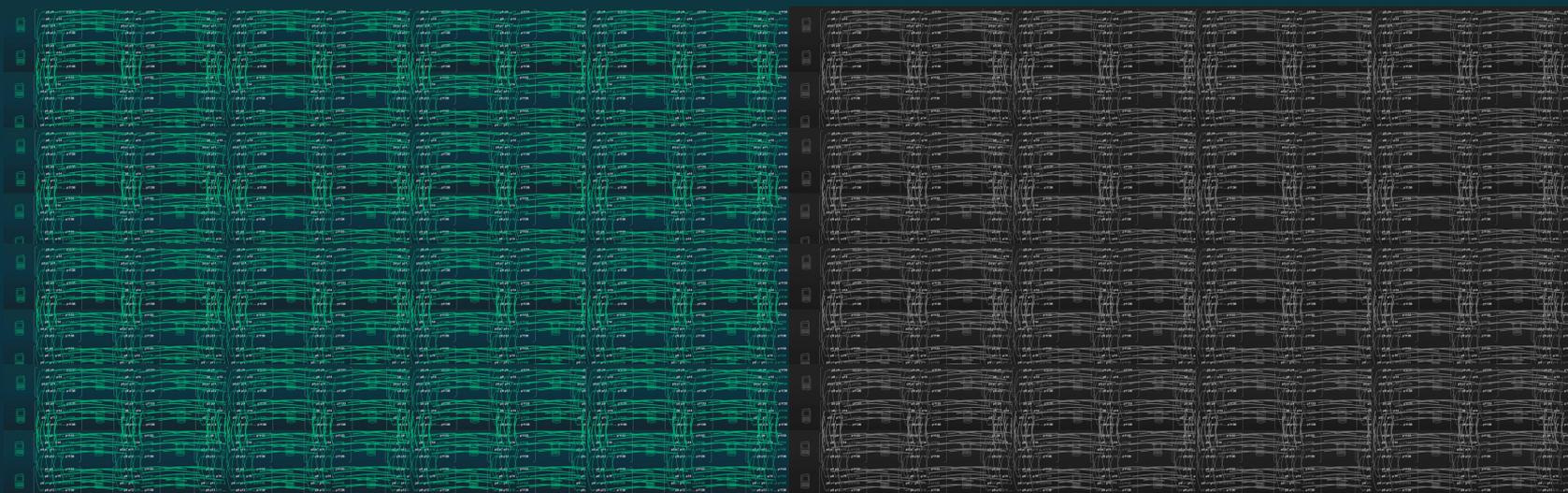


p1 p5 p9 p13 ... p1133
p2 p6 p10 p14 ... p1134
p3 p7 p11 p15 ... p1135
p4 p8 p12 p16 ... p1136

Что происходит в “черном ящике”?



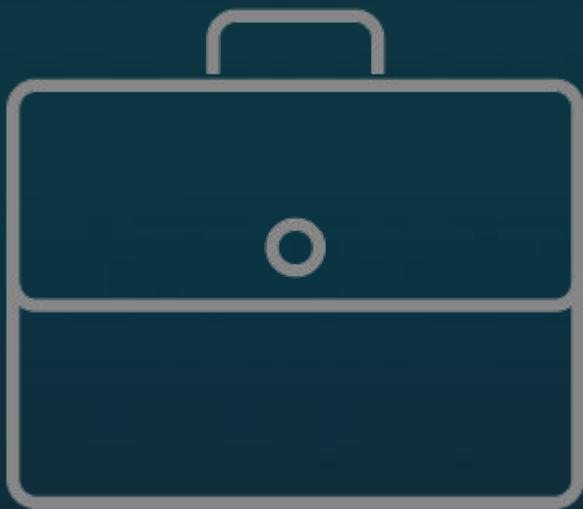
Что происходит в “черном ящике”?



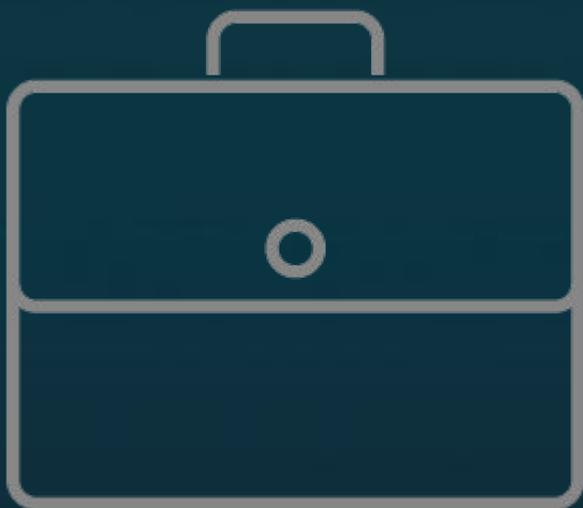
Модель сообщения А

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

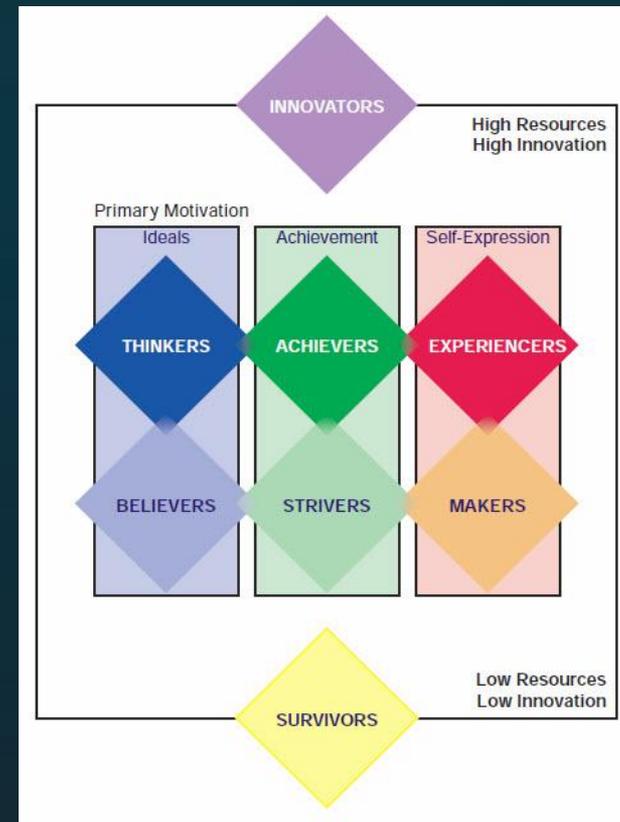
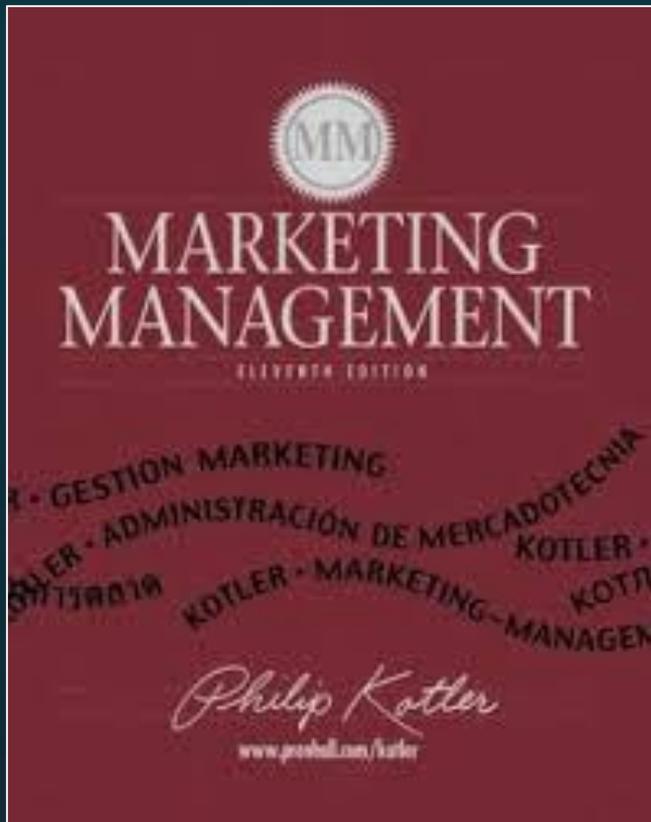


1. Выпускается бесплатно
2. Дает доступ к бесплатному кредиту до 55 дней
3. Позволяет экономить на программе лояльности
4. Решение о размере кредитного лимита принимается онлайн
5. Можно заказать не выходя из дома
6. Дает доступ к лучшему интернет-банкингу
7. Есть в вариантах Gold и Platinum
8. Доступ 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 параметр).

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

A word cloud on a dark teal background. The most prominent words are 'СКОРИНГ' (Scoring) and 'VALS' in large, bold, light green letters. Other words in various sizes and orientations include 'uplift', 'BigData', 'Corezoid', 'нейронные сети' (neural networks), 'чистые продажи' (clean sales), 'автокопирайтинг' (auto-copywriting), 'индекс простоты' (simplicity index), 'психотипы' (psychotypes), 'A/B тесты' (A/B tests), 'Мотивация' (Motivation), 'сегменты' (segments), 'потребности' (needs), 'предикторы' (predictors), and 'чистые продажи' (clean sales).

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

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

Спасибо!

Николай Щербина

m.scerbina@privatbank.ua