

Marketing automatizáció a Lakossági Bankolásban

A marketing automatizáció elterjedése és fontossága

2019.11.05

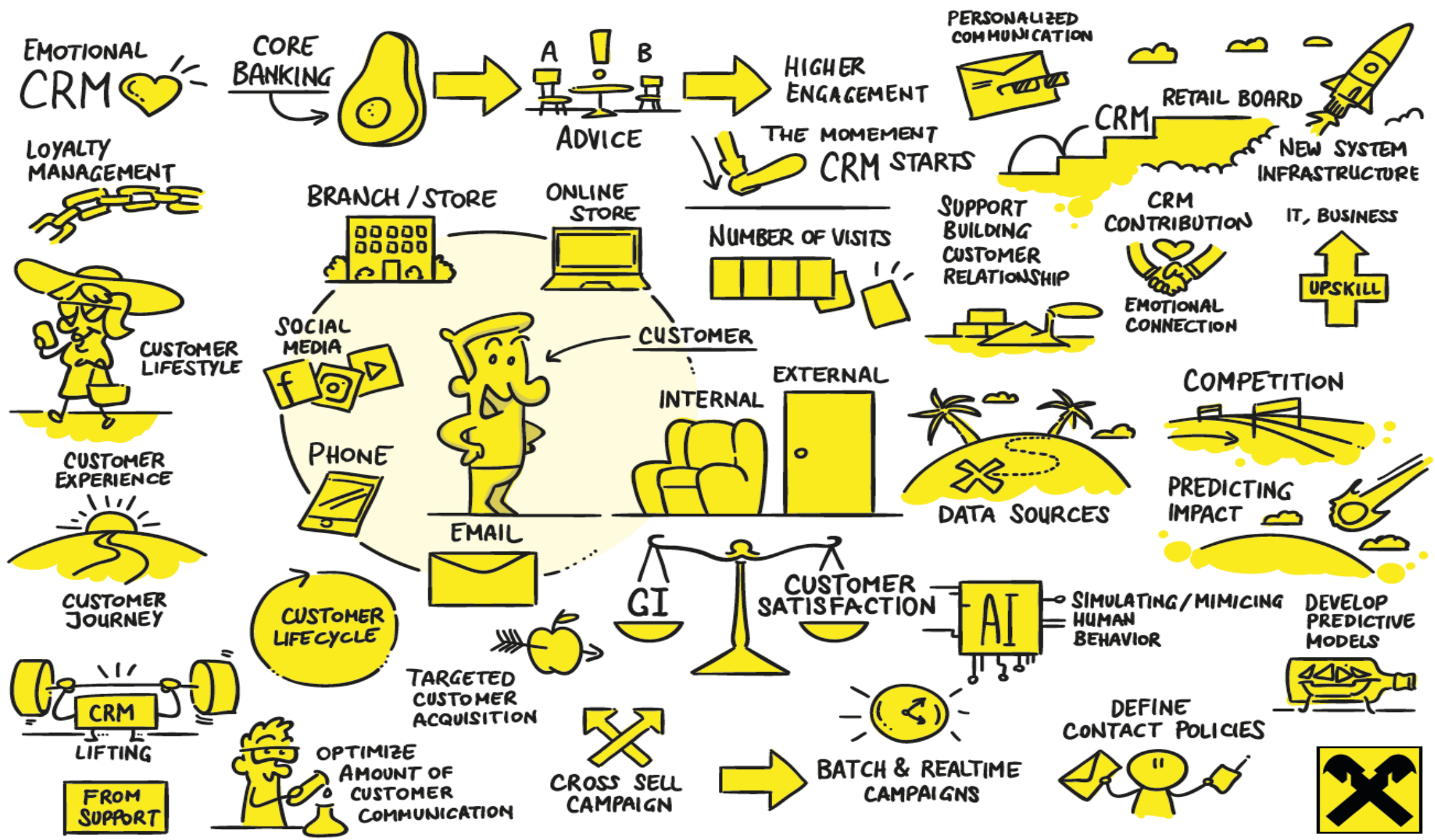


Nagy dumás értékesítők vagy adatvezérelt marketing

- Ma már nem elég az értékesítési folyamatokban egy jó értékesítő.
- Mindent a rendelkezésre álló információk és az adatok vezérelnek.
- Az adatvezérelt marketing, a marketing automatizáció korszakát éljük.



Lerajzoltuk a CRM múltját – jelenét – JÖVŐJÉT! Bonyolult?



CRM

VOLT

VAN

NAGYON LESZ!

**(és egyre inkább..)
.....csak átalakul!**



Történelem

Növekedési időszakok és válságok folyamatosan váltják egymást.

Alkalmazkodni kell, az ügyfél-
elégedettséget fenn kell tartani és
profitot kell termelni!





Növekedés 2010 előtti évek

SALES BANK



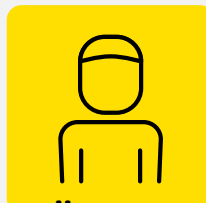
PERSONALIZED COMMUNICATION



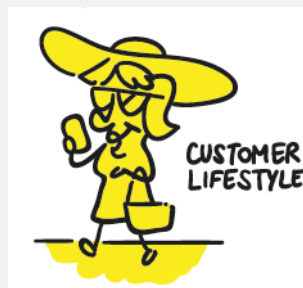
DATA SOURCES

Válság és túlélés 2010 - 2016

BEST RELATIONSHIP BANK



Ügyfél



CUSTOMER LIFESTYLE



CUSTOMER LIFECYCLE



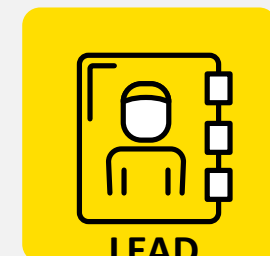
BIG DATA!

Újra növekszünk 2016 - ????

SALES AND BEST RELATIONSHIP BANK



Technológia



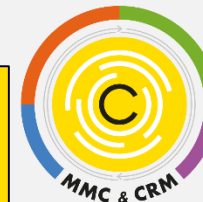
LEAD

MANAGEMENT



CUSTOMER JOURNEY

CRM / MARKETING AUTOMATIZÁCIÓ



COMPETITION



Nagybankok



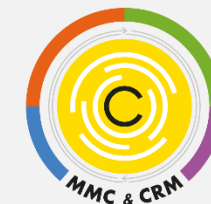
Kis- és közepes bankok



Fióktelepek



Az automatizált, digitális, tudatos CRM és Customer Journey Management versenyelőny!



0. Legfontosabb: integrált adatmodell, adatpiac felállítása

1. Üzleti folyamatok leképezése az adatmodellben.

2. Customer Journey felrajzolása, mapping.

3. Automatizált mérési rendszer kialakítása. Gondolkodj csatornáknban / terméknben / folyamatokban!

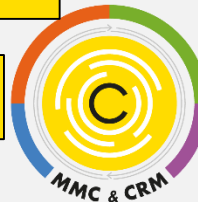
4. CRM / Marketing automatizálás: Válaszd ki a hozzád illő szoftvert!

5. Integrációban gondolkodj! Kösd össze az adatpiacod az marketing automatizációs szoftverrel!

6. Igazítsd a szervezetet a fejlődéshez, az új működéshez!

7. Gondolkodj az ügyfél szemszögéből, mindig Ő a legfontosabb!

8. Rigorózan működtesd a rendszert!



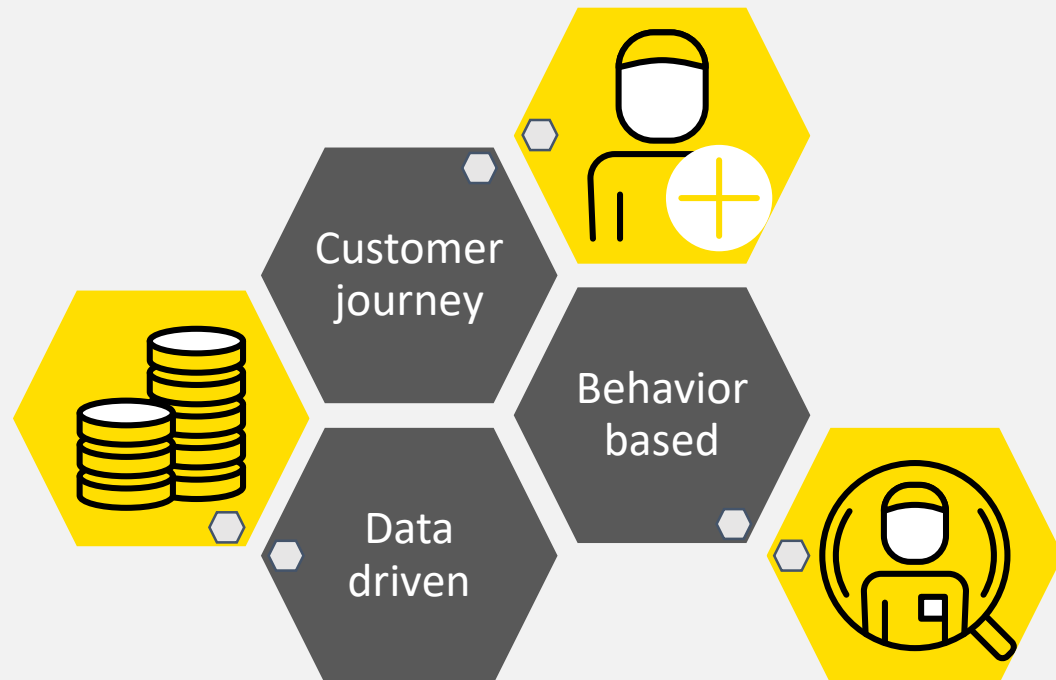
Marketing- automatizáció

Az online marketingeszközök olyan készlete, amelyek segítségével a **perszonalizáció magas szintje** érhető el a komplex automatizmusok által.

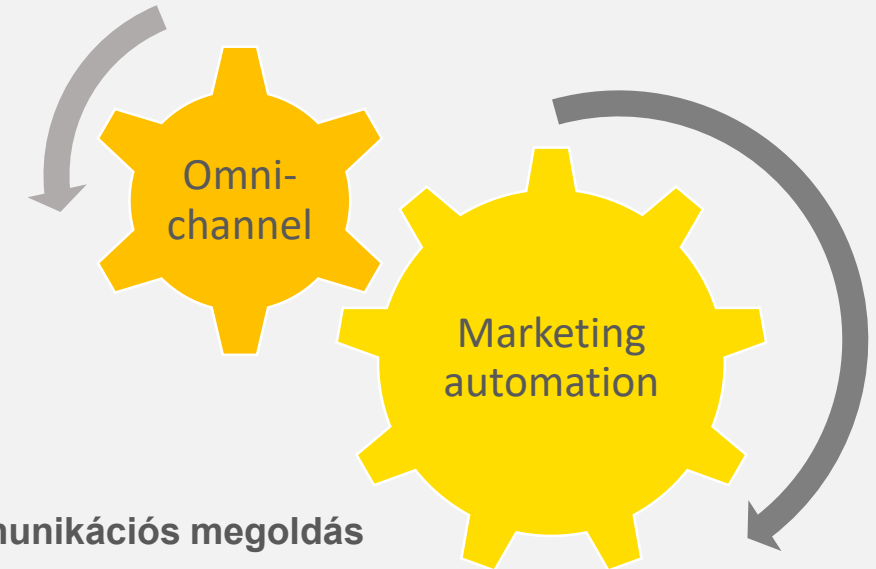
A megfelelő üzenet, a megfelelő embernek, a megfelelő időben, automatikusan: mindez **drámai produktivitás növelést** és **kimutatható megtérülést** eredményez.



Alapelvek



Eszközök



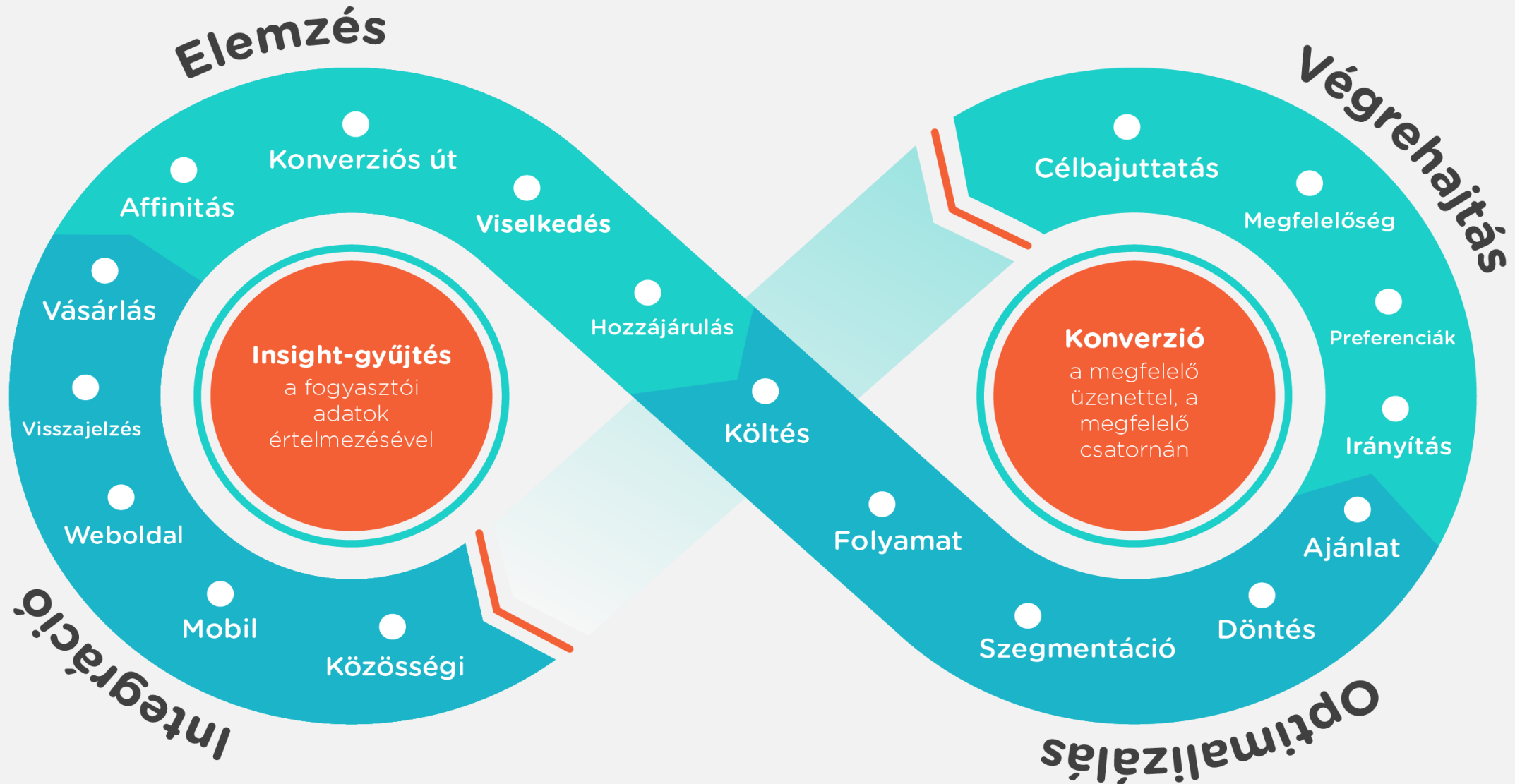
Hatékony kommunikációs megoldás

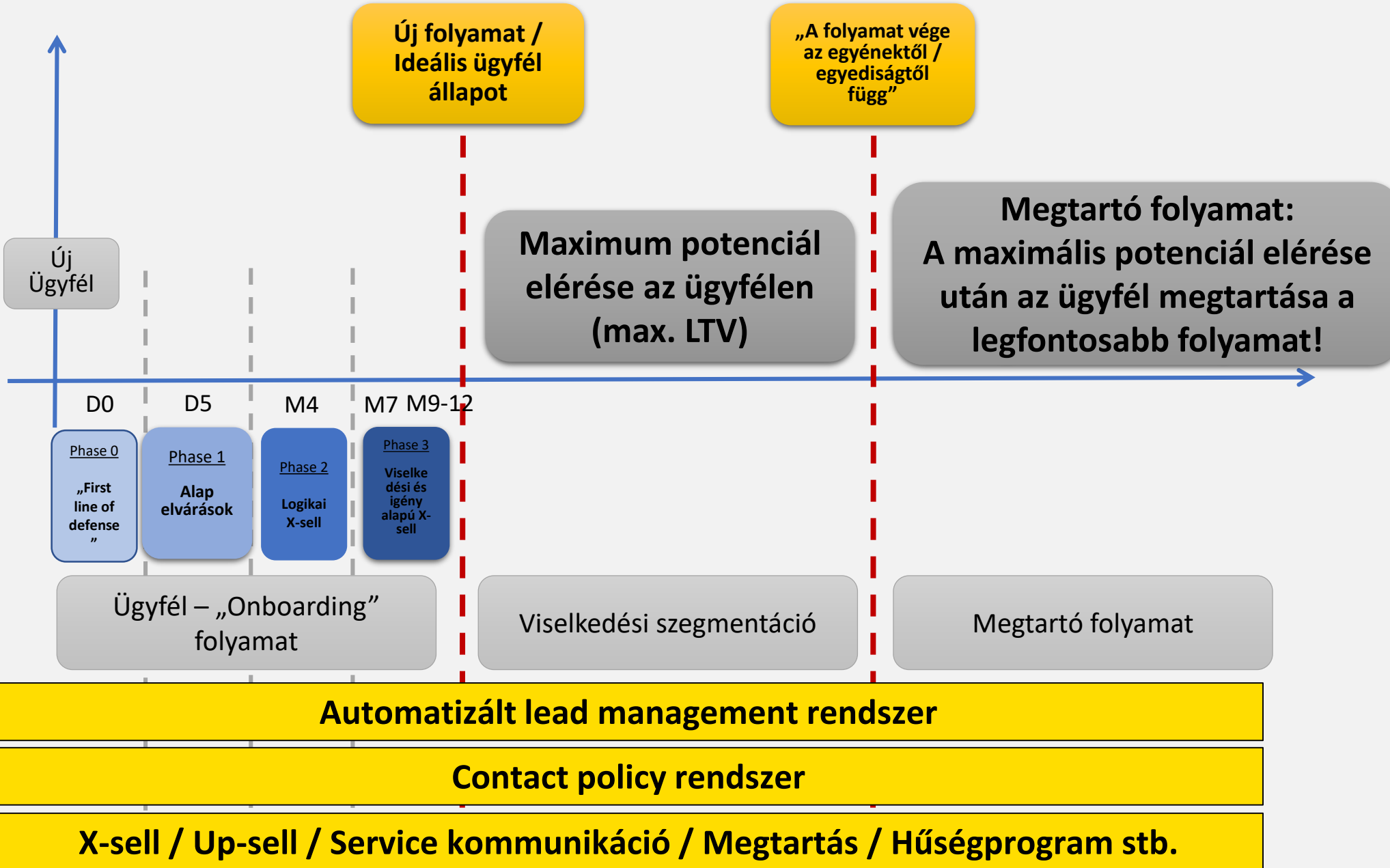
Alapvetően e-mail vagy más alacsony költségű csatornán

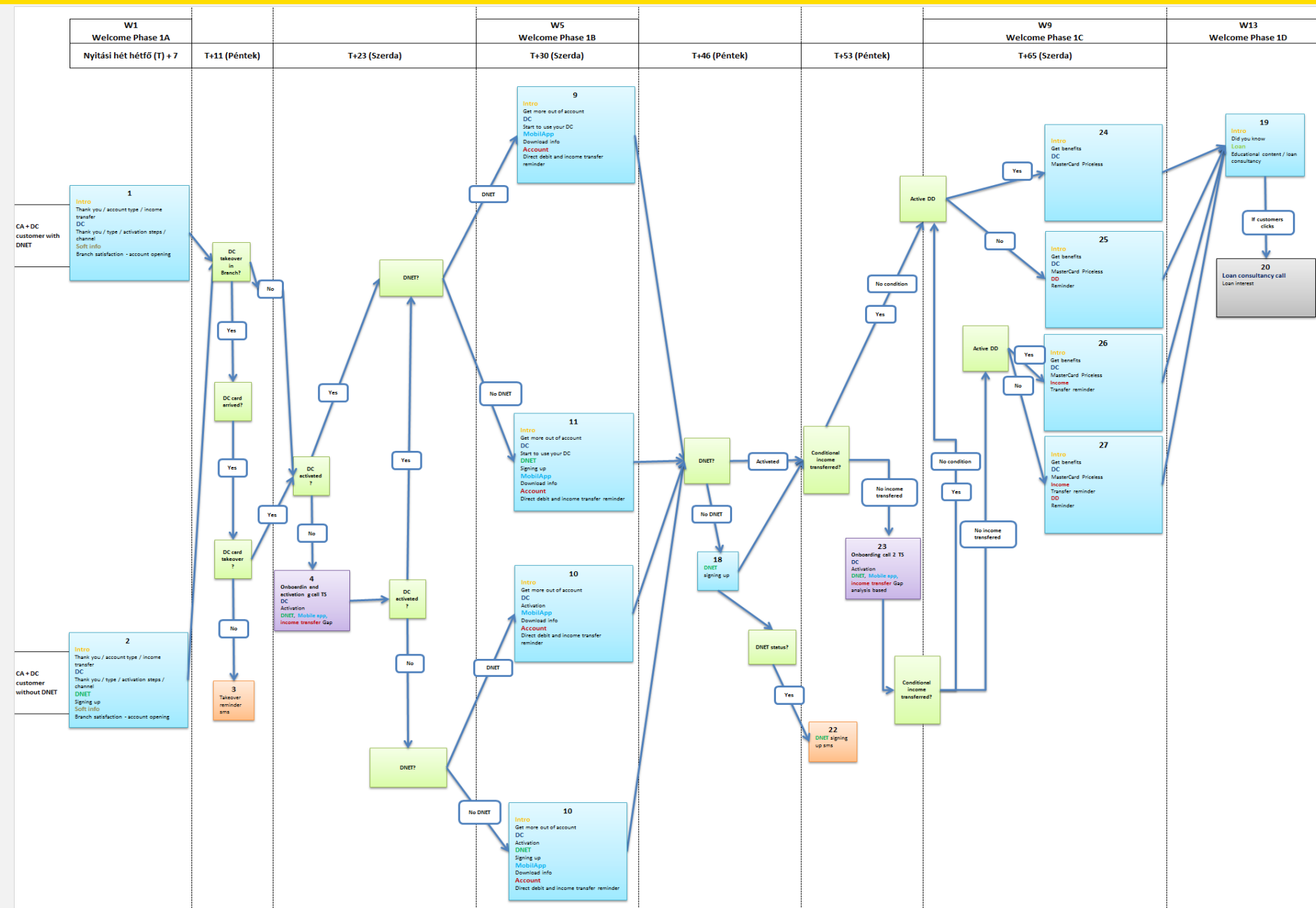
Perszonalizált üzenetek profilozás alapján:

- demográfiai csoportok és/vagy
- viselkedési minták és/vagy
- ügyfélút-állomások, momentumok

Integrált rendszerbe implementálható kommunikációs program automatikus végrehajtása







- Automatizáltan
- Strukturáltan
- Megtervezve
- Szegmentálva
- Ügyfélre szabva
- Folyamatosan mérve
- Tapasztalatokat beépítve



Elérhető előnyök Marketing- automatizációval

- Jobb összhang a Sales és CRM / Marketing között
- Kimutatható CRM / Marketing ROI
- CRM / Marketing produktivitás növekedés
- Pontosabb sales forecasting
- Alacsonyabb ügyfélszerzési költségek
- Magasabb szintű ügyfélmegtartás



Köszönöm a figyelmet!

