



BUSINESS
& TECHNOLOGY
CONSULTING

DIFFERENTIATE OR DIE

**ИНФОРМАЦИЯ О КЛИЕНТЕ – САМЫЙ
ЦЕННЫЙ АКТИВ ЛЮБОГО БИЗНЕСА**



КОРОТКО О СІТІА

- дочерняя британская компания
- 10 лет на Украинском рынке
- 70 человек и растем
- нишевый игрок: BI/DWH/CRM/IM
- уникальная модель: помощь бизнесу за счет ИТ
- решения для всех уровней управления бизнесом



ПУТИ ДИФФЕРЕНЦІАЦІИ

- По затратам
 - Предлагай то же, что и все, но дешевле других
- По продукту/услуге
 - Предлагай то, чего нет ни у кого другого
- По клиентскому опыту (CE – Customer Experience)
 - Обходись со своими клиентами так, как никто другой

PREMIUM BANKING – ЧЕМ НЕ ПРИМЕР ОТЛИЧНОГО СЕ?



Premium banking: Тонка грань між чудовим та бездоганним

Райффайзен Банк Аваль представляє ексклюзивний рівень обслуговування Premium banking (Преміум банкінг), що надається у відділеннях зі спеціальними зонами обслуговування. Коли Ви набуваєте статус клієнта Premium banking, Ви отримуєте доступ до покращеного комплексу фінансових та нефінансових послуг, орієнтованих на Ваш комфорт, надійність, зручність та безпеку.

PREMIUM BANKING – ОЖИДАНИЯ БАНКА

ПРЕМИУМ КЛИЕНТ ПОЛУЧАЕТ:

- Персональную работу с ним
 - Выделенный менеджер
 - Специальный кабинет
- Приоритетное обслуживание
 - Отдельная касса
 - Специальный номер ЦОК
- Эксклюзивные продукты
 - Специальные тарифы

ОТ ПРЕМИУМ КЛИЕНТА ОЖИДАЕТСЯ:

- Процентные продукты
 - Кредитная карта
- Комиссионные услуги
 - Страхование жизни
 - Управление активами
 - Текущий счет

PREMIUM BANKING – ЗАЧЕМ БАНКУ Я КАК ПРЕМИУМ КЛИЕНТ

- Кредитная карта мне не нужна
 - на текущем счете всегда есть крупный остаток
- Страхование жизни мне не интересно
 - нет кредитной карты – нет страхования жизни
- Инвестиционные фонды мне продать нельзя
 - моя супруга – инсайдер банка
- Над более дорогим пакетом я еще думаю
 - хотя набор дополнительных бесплатных услуг в нем очень привлекателен

ИНФОРМАЦИЯ О КЛИЕНТЕ – КАКАЯ ОНА БЫВАЕТ



ИНФОРМАЦИЯ О КЛИЕНТЕ – СЛОЖНОСТЬ СБОРА

- Исходные данные находятся в разных системах-источниках, не согласованы друг с другом и их много
- Как правило, данные по клиентам плохо структурированы
- Большая динамика изменений в данных клиента
- Дублирование данных
- Использование нескольких языков

ЧЕМ МЫ ВАМ МОЖЕМ ПОМОЧЬ

- Определение потребностей в информации
- Анализ имеющихся данных
- Разработка архитектуры решения
- Реализация ИТ-системы и ее внедрение
- Постановка и внедрение процессов по управлению данными

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ



www.citia.co.uk

Докладчик: Максим Бодаев,

m.bodaev@citia.co.uk