

CO MOŻNA WYCISNAĆ Z SAMOOBSŁUGI CZYLI SPRZEDAŻ W KANAŁACH SELF CARE?

Bartosz Szkudlarek



Self Care, Big Data i sprzedaż...

Czym jest Self Care?

Aplikacja Self Care pozwala użytkownikom na obsługę swojego konta (bankowego, inwestycyjnego) za pośrednictwem internetu.

Dzięki czemu klient nie musi dzwonić do oddziału ani do niego przychodzić.

Czym jest Big Data?

Każdy rozumie Big Data inaczej, czasem jako technologiczną magię a czasem jako kolejny „buzzword”.

Dziś jednak **Big Data** to możliwość rozwoju biznesu poprzez lepsze poznanie potrzeb klientów, podnoszenie efektywności sprzedaży oraz prognozowanie zjawisk, które wpływają na biznes.

Skąd bierze się Big Data?

Volume

W 2020 spodziewane jest, że systemy informatyczne będą sumarycznie przechowywały 35 zetabajty.

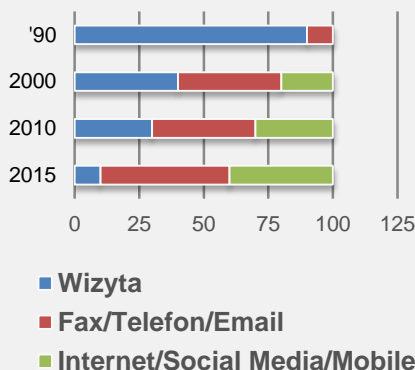
Velocity

Co 60 sekund tworzone jest 1,8 TB nowych danych, wysyłanych jest 168 mln emaili, wykonywanych jest ponad 600 tyś wyszukiwań w google.

Variety

Co 60 sekund tworzone jest 1,8 TB nowych danych, wysyłanych jest 168 mln emaili, wykonywanych jest ponad 600 tyś wyszukiwań w google.

Już mało kto chce przychodzić do oddziału. Komunikujemy się przez internet, Facebook oraz komórkę.



W dzisiejszych czasach do internetu podłączonych jest

13 790 669 500

urządzeń (licznik ciągle rośnie). W 2020 roku przewidywane jest, że do internetu podłączone będzie

50 bilionów

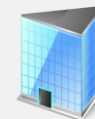
urządzeń (wg.

<http://blogs.cisco.com/news/cisco-connections-counter/>)

Sprzedajemy przez internet, kupujemy przez telefon, zdobywamy informację na Facebook, dzielimy się opiniami na Twitter. Także w świecie finansów.



e-mail, internet, mobile, fax, Facebook, Twitter.



Czym jest sprzedaż?

Sprzedajemy na każdym kroku, choć często o tym nie wiemy.

Spróbujmy się zastanowić czy jesteśmy w stanie lepiej sprzedawać dzięki Self Care oraz Big Data.



Rozwiązania

Big Data - dane

Użytkownicy podczas korzystania z aplikacji Self Care zostawiają dużą ilość danych o sobie oraz o swoich przyzwyczajeniach.

Big Data - dane

- zawarte transakcje, obsługa finansowa transakcji,
- jakimi produktami są zainteresowani,
- jakie serwisy odwiedzili,
- skąd przyszli i dokąd poszli.

Big Data - wnioski z danych

- jakim typem inwestora jest klient (segmentacja klientów),
- które produkty są najbardziej popularne,
- które są najbardziej zyskowne.

Personalizacja

Na podstawie danych o użytkowniku aplikacja Self Care może dostosowywać się do niego.

Personalizacja

- proponować czynności, do których użytkownicy nie są przekonani,
- podpowiadać, przekonywać i zachęcać,
- pokazywać nowe możliwości.

Gamifikacja

Wykorzystanie mechaniki znanej z gier komputerowych do zwiększenia zaangażowania w używanie systemu (rywalizacja, współpraca, osiągnięcie wyzwań).

Gamifikacja

- inwestowanie jako wyzwanie (zdobywanie nowych poziomów),
- inwestowanie jako rywalizacja - jak idzie innym w odniesieniu do mnie samego.

Social Media

Czujemy się bezpiecznie, kiedy nasze pomysły możemy skonfrontować z innymi.

Social Media

- blogi inwestycyjne prowadzone przez specjalistów,
- wymiana informacji pomiędzy klientami na temat dobrych praktyk,
- komunikacja funduszu z klientami,
- konkursy inwestycyjne.

Wirtualni doradcy

Tworzenie propozycji inwestycyjnych na podstawie obserwacji innych oraz generowanych za pomocą algorytmów.

Wirtualni doradcy

- algorytmy na podstawie danych finansowych oraz profilu klienta tworzą rekomendacje,
- rekomendacje tworzone są na podstawie zwycięskich strategii inwestycyjnych podobnych użytkowników.



Podsumowanie

Sprzedaż

- wprowadzamy nowe technologie do aplikacji Self Care aby stworzyć z niego nowy kanał sprzedaży,
- dzięki Big Data analizujemy szukamy nowych potrzeb klienta oraz optymalizujemy nasze produkty,
- gamifikacja i Social Media- wciągnijmy naszych klientów w grę, dzięki temu będą chętniej korzystali z aplikacji Self Care (kupowali więcej)
- wirtualni doradcy - proponujemy gotowe rozwiązania inwestycyjne.

Dziękujemy!

email: bartosz.szukdlarek@redumbrella.pl

mobile: +48 531 201 531

FUND
INDUSTRY
SUMMIT
2014