

O mBank:

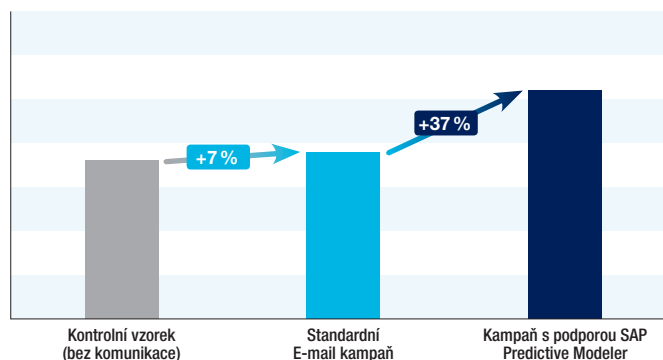
mBank přišla do České republiky v listopadu 2007 a přinesla do té doby nevídanou nabídku nízkonákladového bankovníctví se samoobslužným modelem. Je inovátorem v oblasti internetového a mobilního bankovníctví a také díky tomu, se pro ni rozhodlo již více než 600 000 klientů v ČR a její produkty se pravidelně umísťují na nejvyšších příčkách v hodnocení klientů a výhodnosti pro klienty. Mezi ně v mBank patří kromě osobních a spořicíh účtů také kreditní karty, spotřebitelské půjčky a hypoteční úvěry. V České republice působí jako organizační složka mBank S.A., která je členem skupiny Commerzbank.

V oblasti Řízení vztahu se zákazníkem (CRM) se mBank v posledních dvou letech posunula výrazně vpřed. Rozšířila počet komunikačních kanálů a implementovala vlastní systém na procesování kampaní, který umožňuje vytvářet složité výběry klientů a rozesílku desítek tisíc zpráv včetně online distribuce.

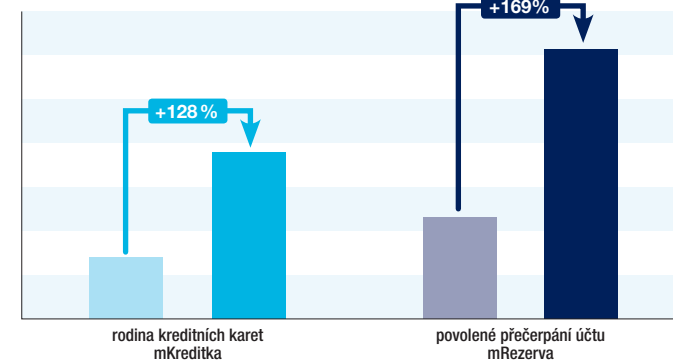
Dalším cílem bylo podpořit prodej, a to zejména zlepšením cílení jednotlivých kampaní, vhodnou komunikací i na méně aktivní segmenty klientů a zefektivněním využití jednotlivých prodejních kanálů. V rámci strategického plánování bylo jako nejjednodušší a nejefektivnější způsob dosažení těchto cílů zvoleno využití prediktivních analýz a výpočtu skóre pravděpodobnosti k nákupu pro každý produkt pro každého klienta.

Řešení **SAP Predictive Analytics** umožňuje vypočítávat takové skóre pro více než 600 tis klientů mBank, na základě více než tisíce různých údajů. Napojení na datové sklady bylo jednoduché a samotná implementace včetně pilotního provozu zabrala pouze několik týdnů. Už v rámci pilotního provozu převyšovaly kampaně postavené na prediktivních modelech jak kontrolní vzorky, tak většinu standardních kampaní a tento trend pokračuje i v rámci dlouhodobého užívání. Po roce plného provozu vstupuje skóre, jako jedno z kritérií výběru, do více než třetiny všech kampaní mBank. Průměrná response rate je u modelových e-mail kampaní o téměř 40% vyšší než u ostatních kampaní. Ještě signifikantnější jsou výsledky v kanálu call centrum, kde jsou modelové kampaně i více jak dvojnásobně úspěšnější.

Průměrná response rate E-mail kampaní (2017)



Průměrná úspěšnost kampaní pro kanál Call Centrum (2017)



„Kampaňový management se v mBank za poslední roky výrazně proměnil směrem ke stále vyšší efektivitě. Aktuálně velice úspěšně cílíme také na menší specifické sub-segmenty klientů, spustili jsme real time kampaně, které patří k našim vůbec nejúspěšnějším, a logicky jsme tak došli do bodu, kdy jsme začali hledat způsoby, jak co nejlépe oslovit také větší skupiny klientů nebo méně aktivní segmenty. Díky SAP Predictive Modeleru jsme schopni v kompaktním týmu vytvářet prediktivní modely nad celým portfoliem, na základě chování klienta spočítat odhad pravděpodobnosti nákupu a úspěšně tak odhadovat, který produkt v jakou chvíli klientovi nabídnout jako odpověď na jeho potřeby. Modely nám tak pomáhají nejen efektivně využívat některé prodejní kanály, ale zároveň se ukazuje, že kampaně generované čistě na základě pravděpodobnosti vypočtené modelem, jsou z hlediska efektivity zásahu úspěšnější než většina expertních výběrů.“

Lukáš Bukolský
Manager týmu CRM, mBank

O MDS Advanced Program Tech s.r.o. (MDS ap)

MDS ap je nástupnickou společností Sybase Products a nadále se zabývá dodávkou projektů spojených s technologiemi Sybase a to včetně implementace, konzultací, školení a technické podpory. Společnost je součástí nadnárodního holdingu MDS ap Tech, který patří mezi 10 největších partnerů SAP v regionu EMEA. Jako partner SAP ČR jsme rozšířili naši nabídku o projekty, zahrnující řešení SAP HANA, SAP BusinessObjects, SAP Predictive Analytics či SAP EPM. MDS ap nabízí komplexní služby související s efektivním zpracováním dat od návrhu datových struktur, přes data management, až po reporting či pokročilé analýzy umožňující našim zákazníkům zefektivnit práci, či zlepšit jejich pozici na trhu.



MDS ap Offices

Abu Dhabi - UAE

32nd Floor, ADDAX Building, Al Reem Island
P.O. Box 45652, Abu Dhabi
Tel: +971 2 613 0969

Dubai - UAE

Suite 358, Building 17, Dubai Internet City
P.O. Box 62631, Dubai
Tel: +971 4 39143918

Doha - Qatar

D'Ring Roads, Building No.75, Street No.250
Airport Area, P.O. Box 22421, Doha
Tel: +974 4440 5000

Riyadh - Saudi Arabia

Al Anouf Building - Malaz - 1st Floor, Al Ihsa'a St.
P.O. Box 295903, Riyadh 11351
Tel: +966 1 479 7623

Kuwait City - Kuwait

Dar Al-Awadh Mall - 2nd floor / IO Center
Ahmed Al Jaber Street - Sharq
P.O. Box 29927 - Safat 13160
Tel: +965 2232 2926

Beirut - Lebanon

Berytech Technological Pole - ESIB-Mar
Roukoz
P.O. Box 116 - 5004 - Beirut
Tel: +961 4533 162

Istanbul - Turkey

Nurol Plaza, Buyukdere Cad. No:257 Kat:12
34398 Maslak, Istanbul
Tel: +90 212 3512730

Ankara - Turkey

Bilkent Plaza A-3 Blok
No:48 Bilkent - Ankara
Tel: +90 312 266 33 00

Prague - Czech Republic

V Parku 2326/18
148 00 Praha 4 Chodov
Tel: +420 2840 00711

Warsaw - Poland

ul. Woloska 5, Taurus Building
02-675 Warszawa
Tel: +48 2221 25428

Budapest - Hungary

Záhony u. 7., Graphisoft Park C Building
1031 Budapest
Tel: +361 4303 500

Bratislava - Slovakia

Apollo Business Center II, Block C
Prievozská 4B
821 09 Bratislava
Tel: +421 2323 32501