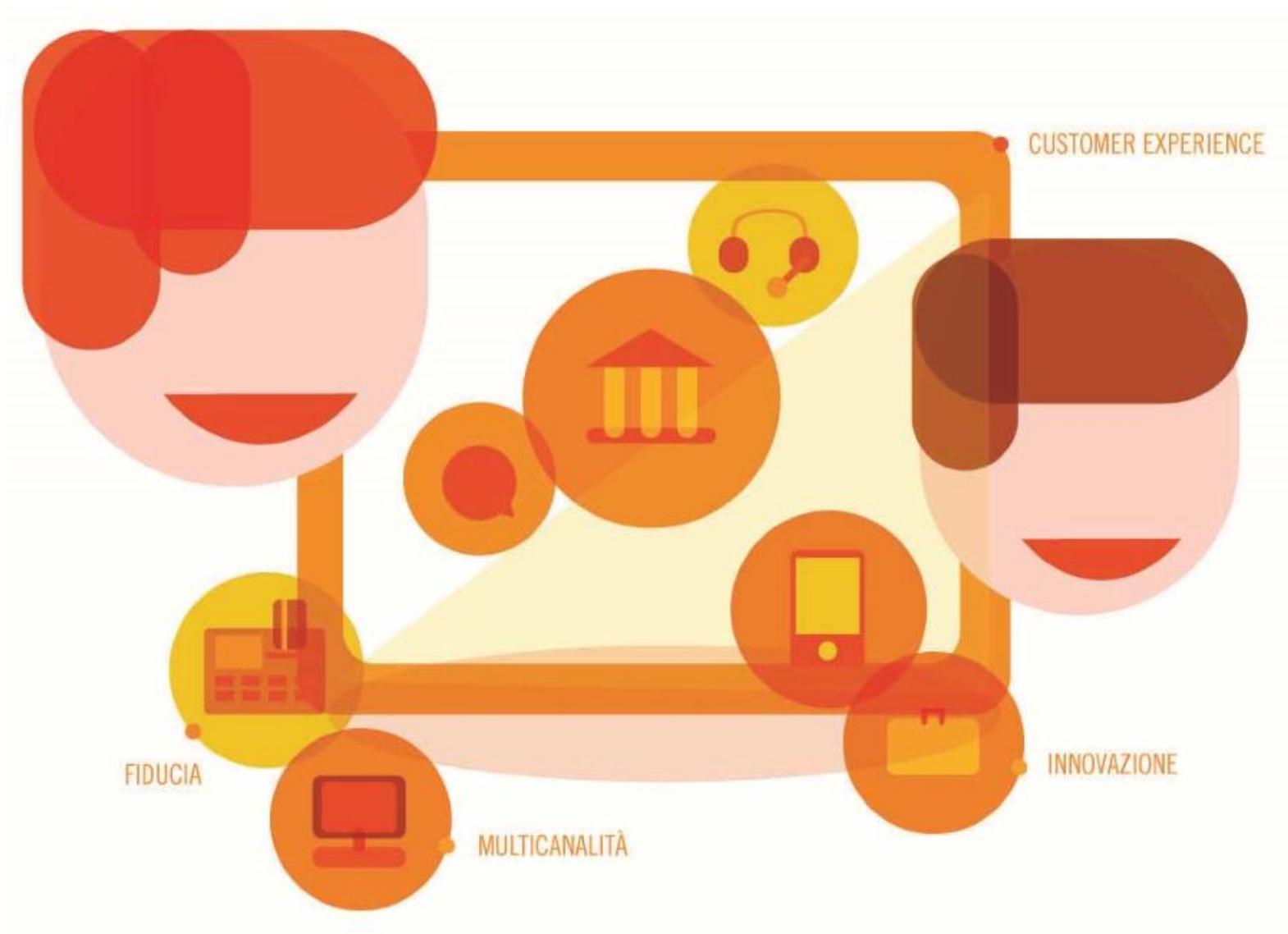

ROMA, 9 APRILE 2014

DIMEZZARE IL TASSO DI ABBANDONO CON UN PROCESSO DI RETENTION DATA DRIVEN

Luca Camporese, VP Strategy & Innovation

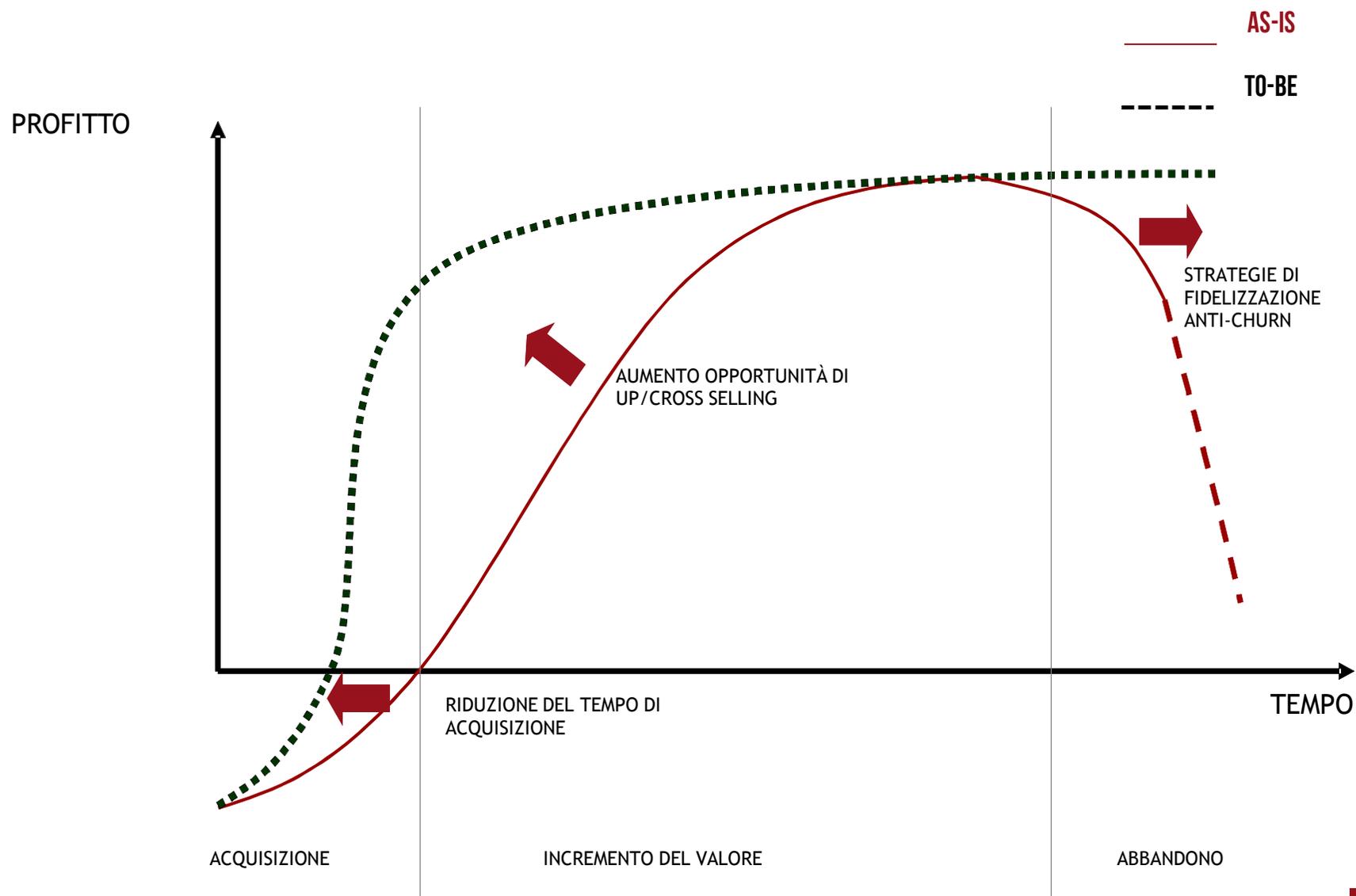


INNOVAZIONE NEL BANKING

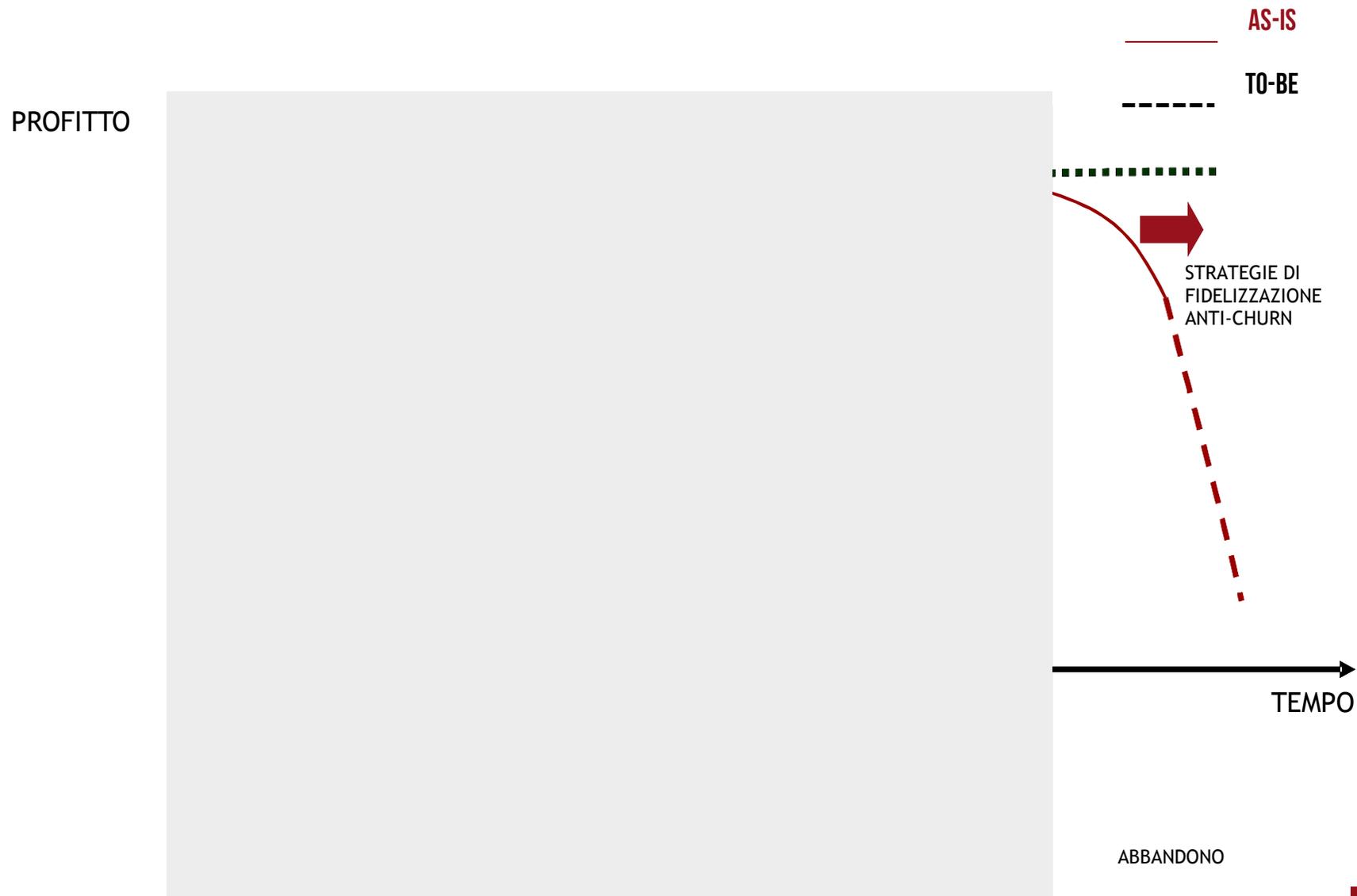


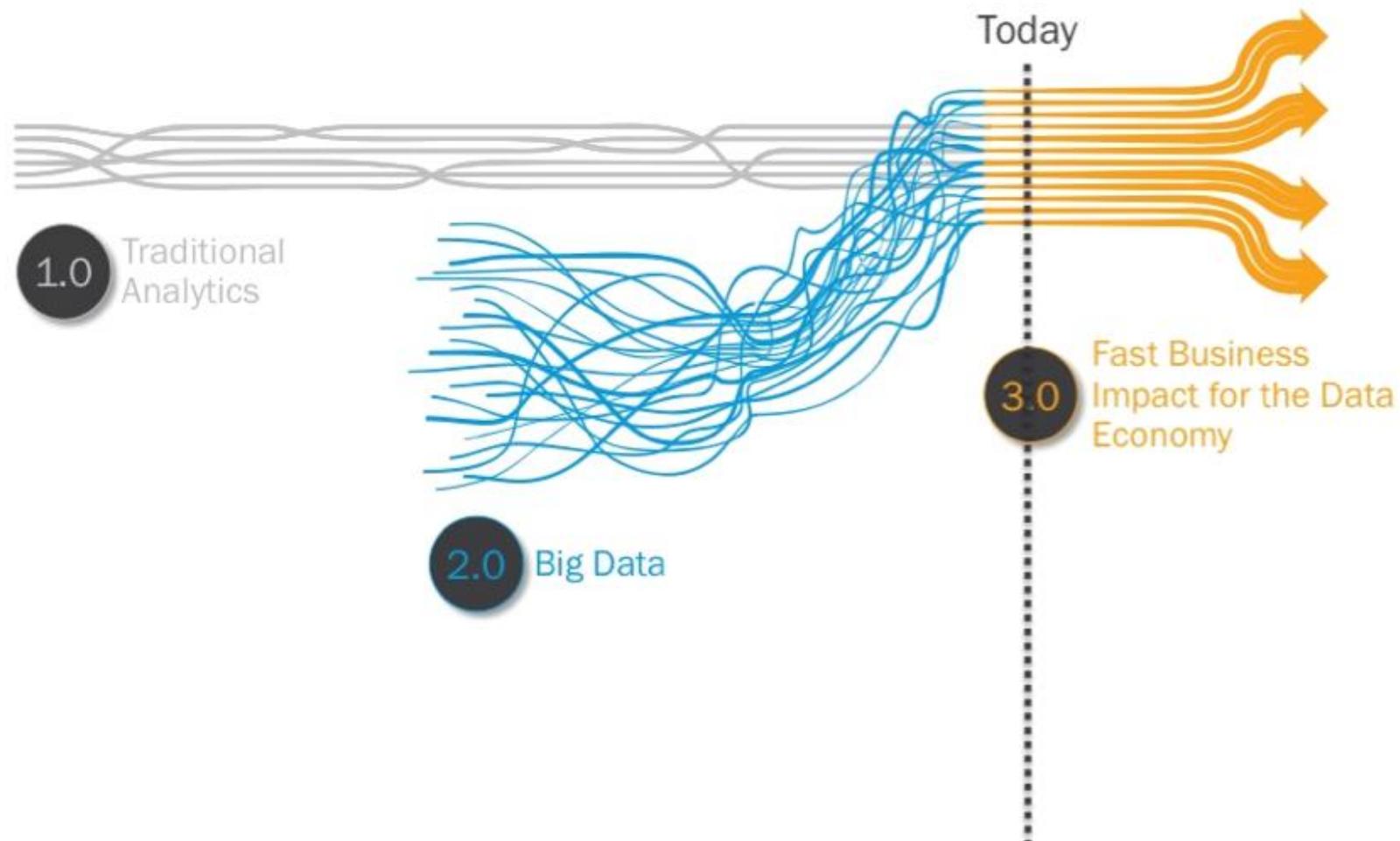


ADVANCED ANALYTICS APP PER IL CRM BANCARIO



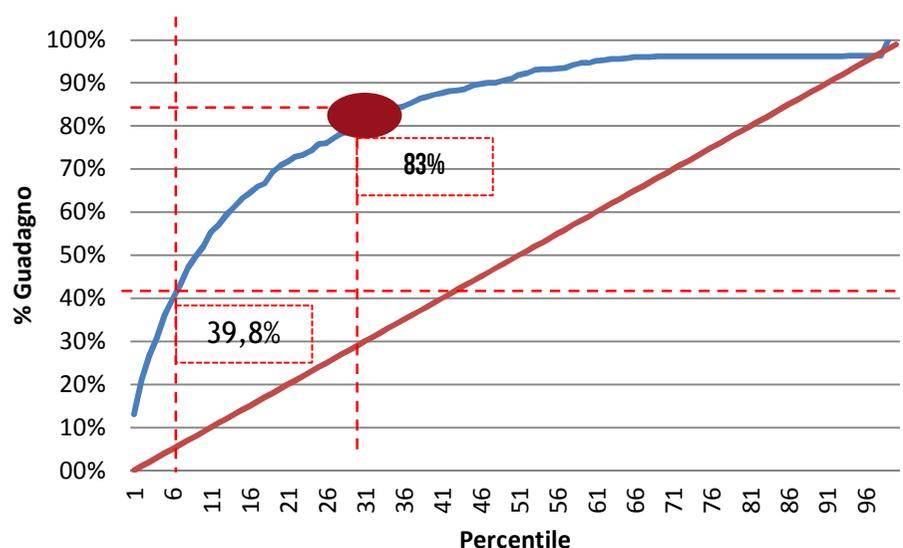
ADVANCED ANALYTICS APP PER IL CRM BANCARIO



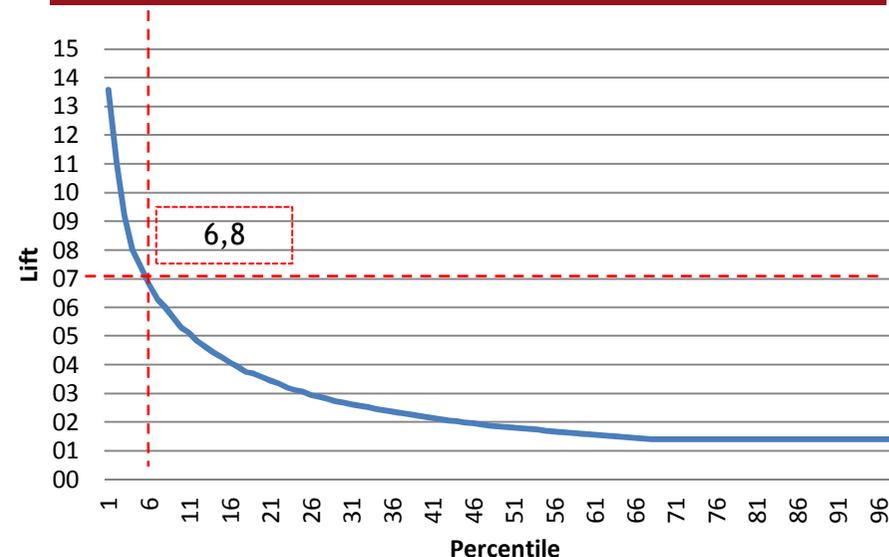


- Il modello presenta un lift di 6,8: selezionando i clienti a più alto score si ottiene un risultato 7 volte meglio rispetto ad una selezione casuale del target

Performance del modello



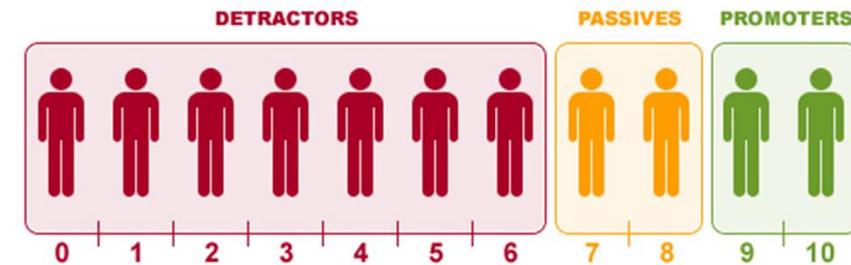
Lift del modello



- Contattando il primo 6% dei clienti a più alto score si colpisce il 40% dei clienti che chiudono il conto corrente tra il 3° e il 5° mese successivo alla segnalazione
- Il modello prevede l'80% dei persi segnalando il 30% dei clienti

- Arricchimento dello score con dati raccolti da interviste NPS e da account Twitter di Customer Care

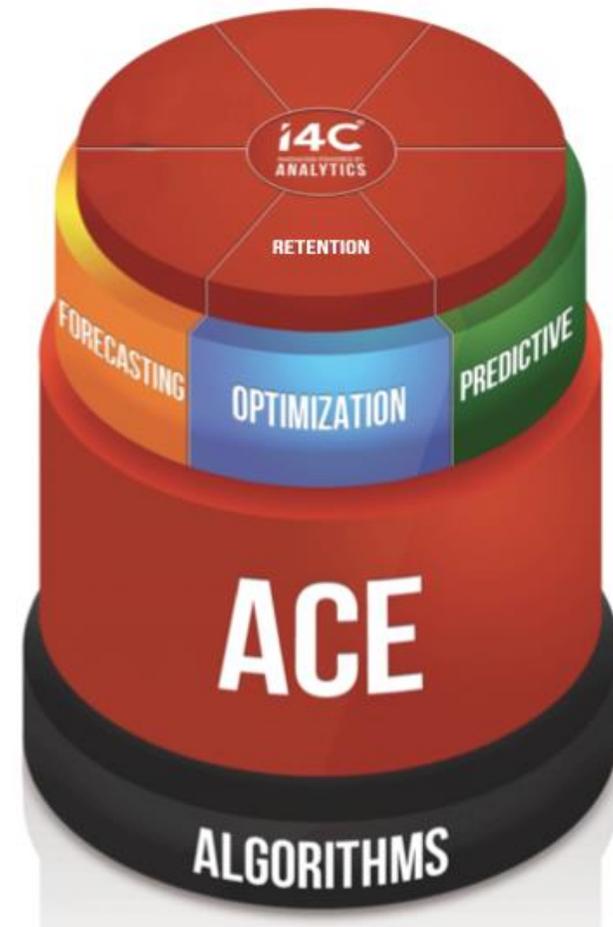
“Consiglierebbe la banca ad un amico?”



$$\text{Net Promoter Score} = \% \text{ Promoters} - \% \text{ Detractors}$$

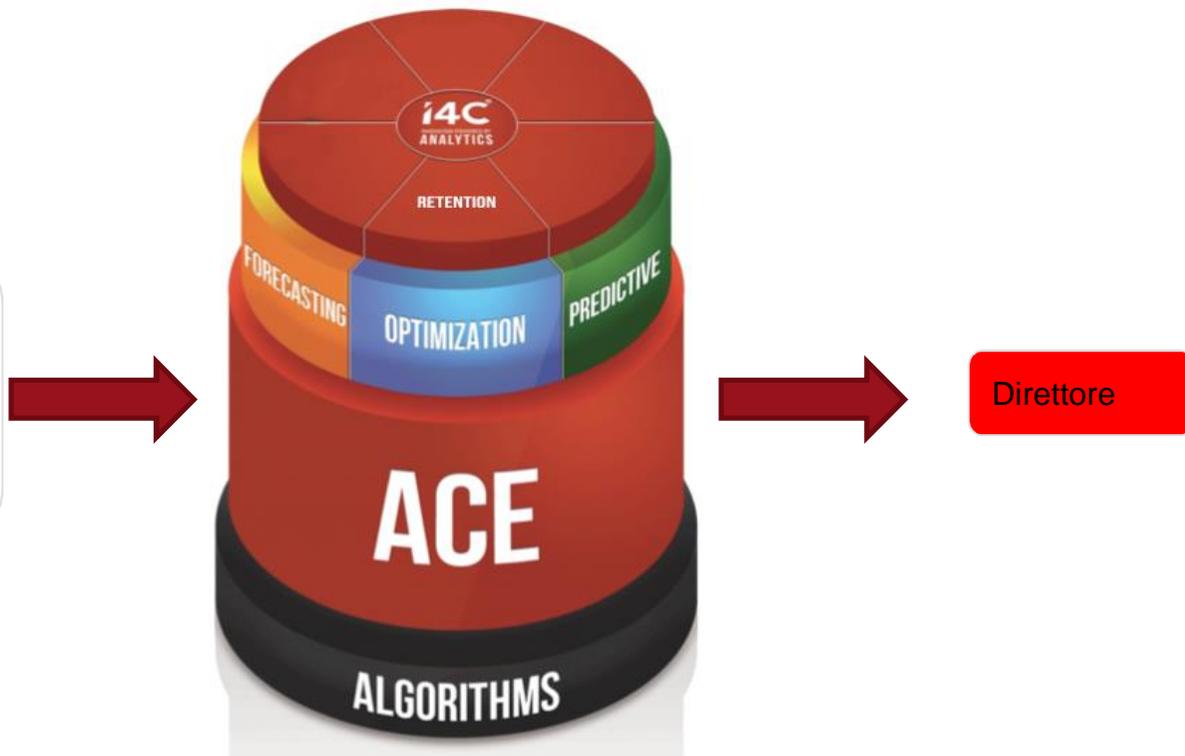
“Per quale motivo?”

- Calcolo dello score di attrition
- Somministrazione intervista NPS e tweets collection
- Classificazione delle motivazioni
- Attivazione azione di retention ottimale



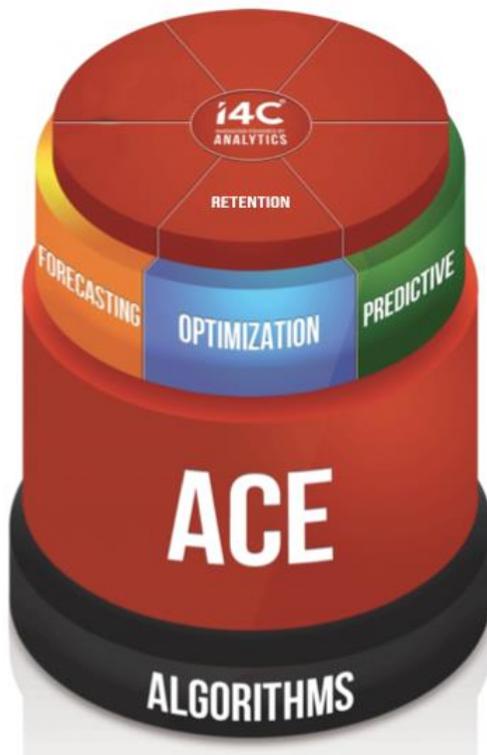
“Per quali motivi?”

non si e trovata bene col direttore della filiale. nessuna spiegazione in merito ai servizi bancari.



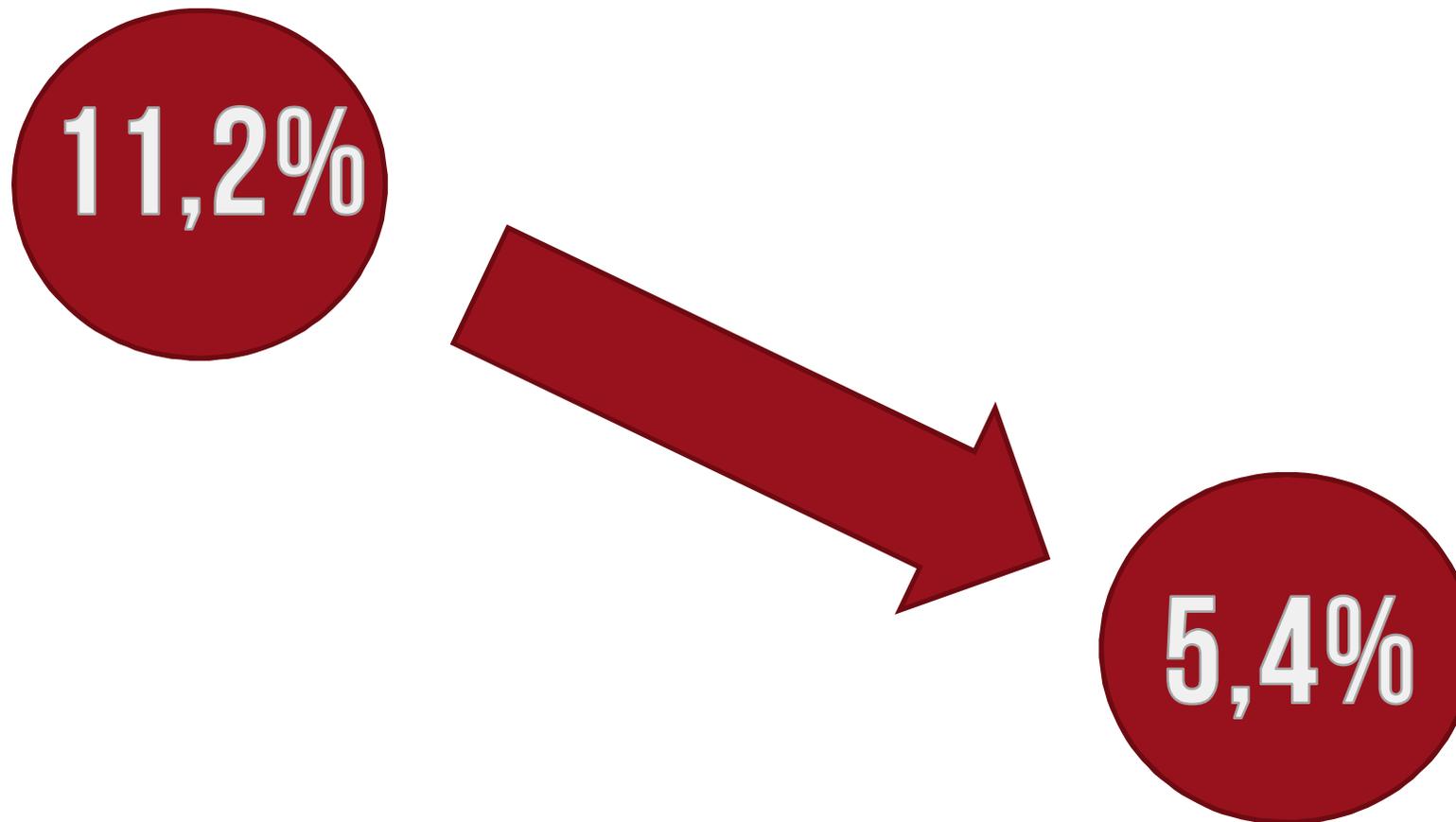
“Per quali motivi?”

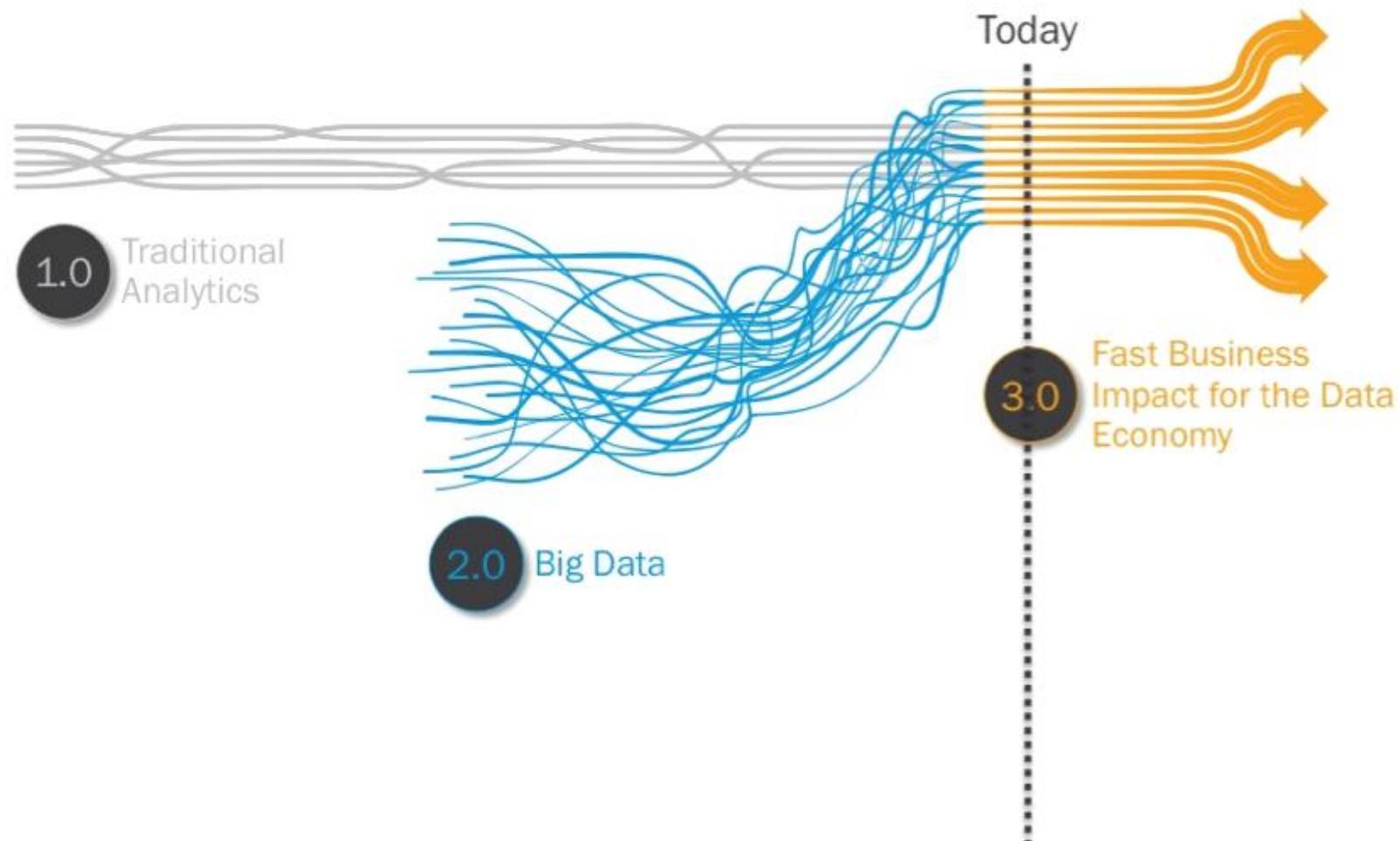
bancomat non funziona
homebanking disastroso



Sportello_ATM
Internet_Banking

RISULTATI SU CLUSTER DI CLIENTI “DIGITAL NEW”







Dott. Ing. Luca Camporese
VP Strategy & Innovation

Direct +39 02 461061

Mobile +39 340 3807956

luca.camporese@i4canalytics.com

i4canalytics.com