



ICA Banken CRM

Linus Axelsson

CRM Ansvarig

linus.axelsson@ica.se

072-2201406





Jo, vi har bolån!

Vägen till "Den intelligenta banken"

**PERSONLIGARE
ENKLARE och
MER PRISVÄRT**

För ICA-kunden

MÖJLIGGÖR TILLVÄXT
Förbättrar leveransförmåga
Stärker kapacitet

3

Förbättra vår
tekniska förmåga
att leverera på
kundupplevelsen

5

Öka vår förmåga att
arbeta data- och
insiktsdrivet

Vad tycker kunderna....



- Över **50%** av svenskarna är negativa eller starkt negativa till reklam (en siffra som ökar!)
- Störst andelen "ogillande" har reklam med anknytning till **internet** (epost, banners etc) och **mobilen**
- **Vad kunder irriterar sig mest på ?** Att bli kontaktad av företag som försöker sälja ytterligare en produkt eller tjänst

Källa:

Klarna känslor 2.0
Svenskarnas inställning till reklam
Sveriges annonsörer

Källa:

Wiraya 2017
Svenskarnas syn på företagens kundkommunikation

ICA banken måste skaffa sig the Brain....

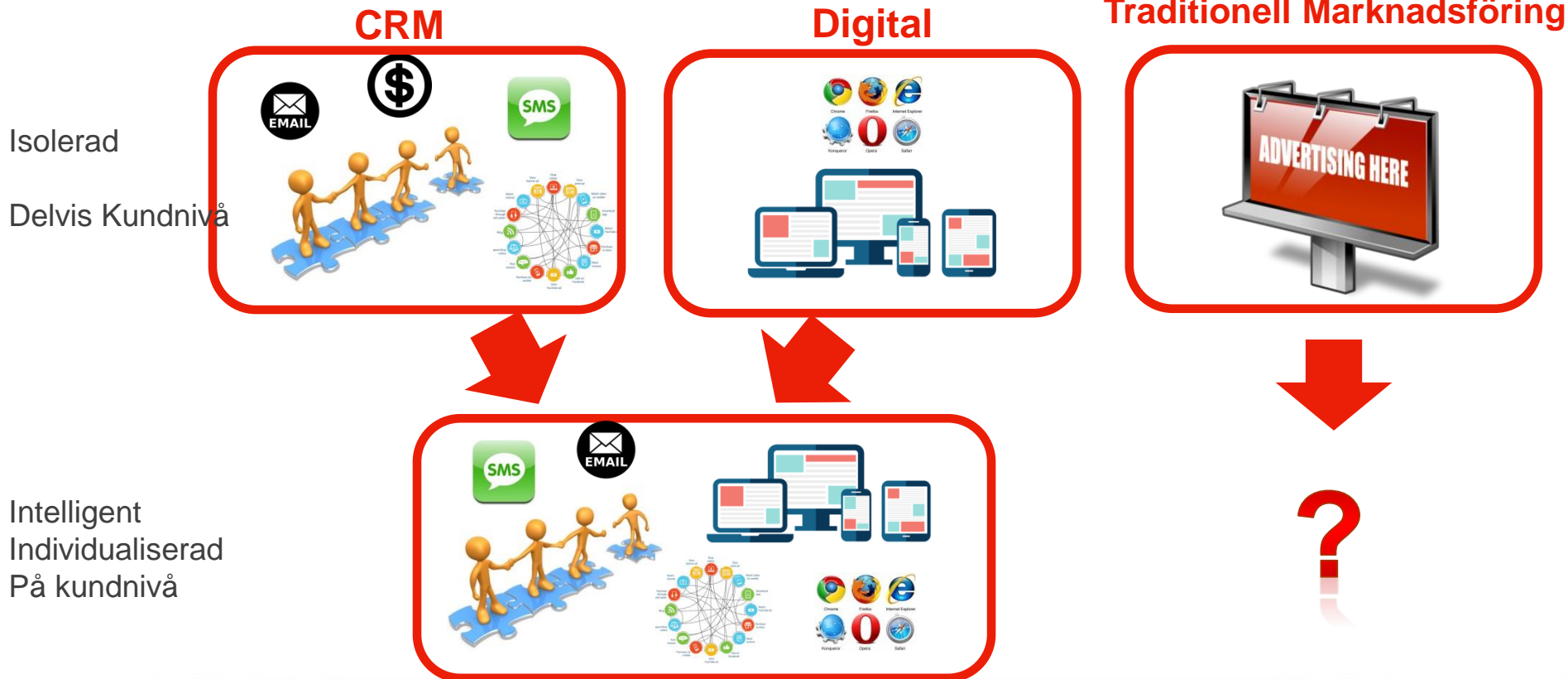


Guy Kawasaki

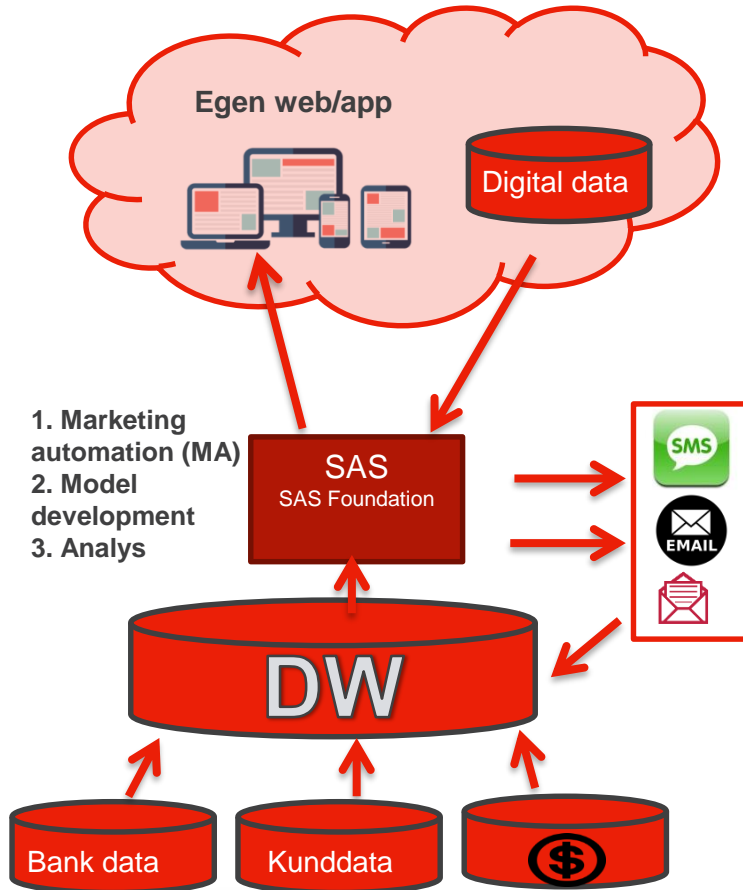
If you have more money than brains you should focus on outbound marketing. If you have more brains than money, you should focus on inbound marketing.

Marknadsdata...allt individualiseras

”Get the brain”



Koppla samman digital och traditionell data



Hybrid av både data i *molnet* och *"on premise"*

Digital data:
Uppdateras kontinuerligt

Vid inloggning på web identifieras kunden med unik kundnyckel och taggning på individnivå möjliggörs

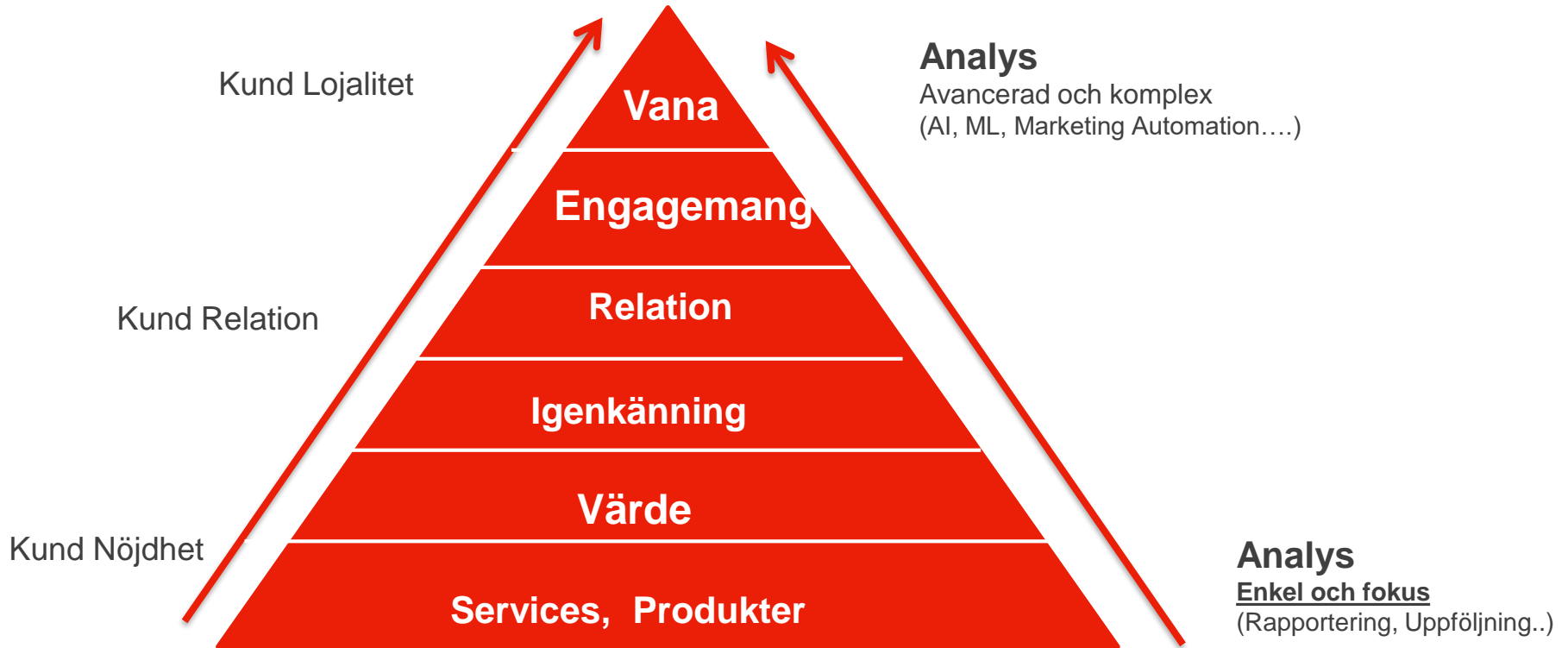
Unik kundnyckel kopplar samman digital och traditionell data

Traditionell data:
Daglig uppdatering

Molntjänst.....tips

- Hybrid
- Behöver inte hantera inte känslig (eller bank) data
 - Pseudonymisering

CRM- ICA Banken Lojalitet



Att arbeta med lojalitet

ICA Bankens komponenter

Avancerad analys



Engagemang



Omnichannel



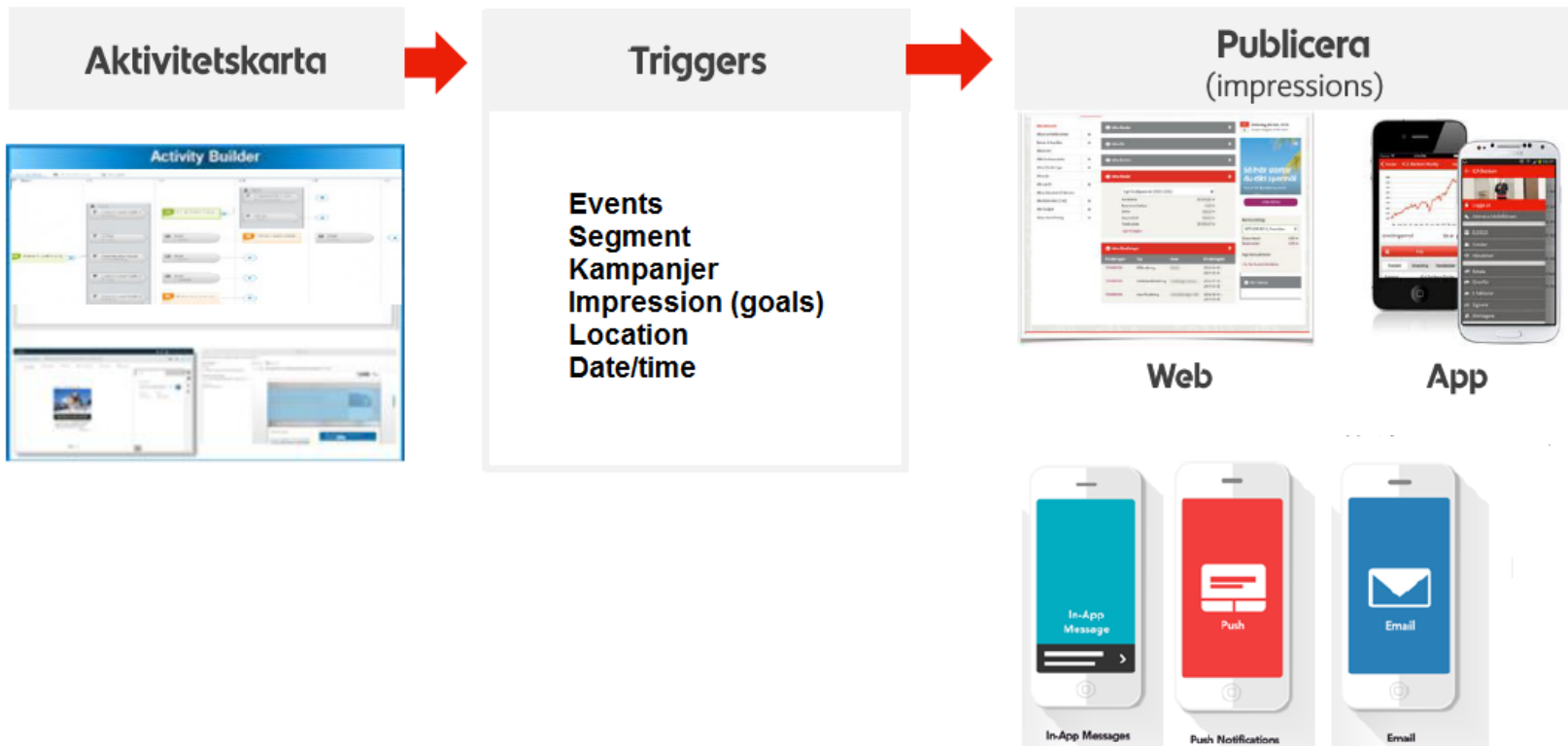
Kund



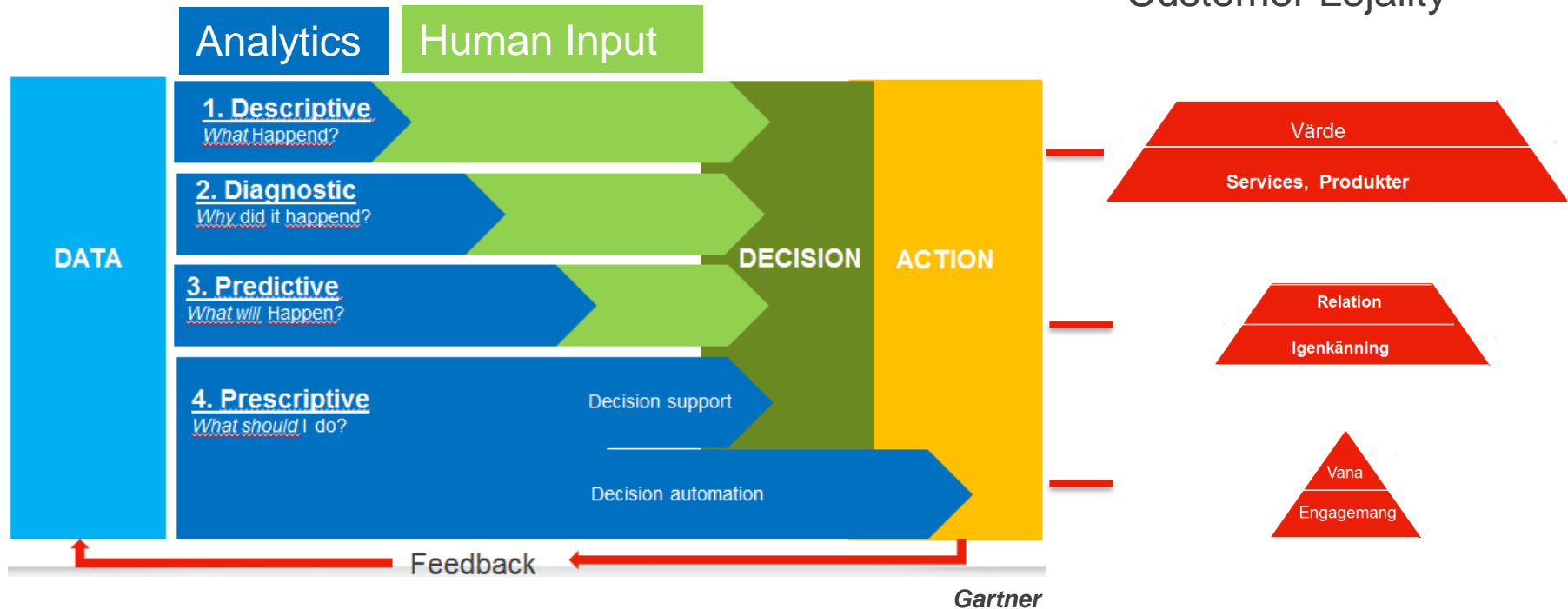
DATA

SAS 360 Engage

Vad kan vi göra?



CRM Management Analytics and Human Input



ICA Banken CRM Analytics and Human Input

CRM aktivitet:

År 2015 – 6 personer involverade

År 2018 – 2 personer involverade

År 2015 – 6 veckor

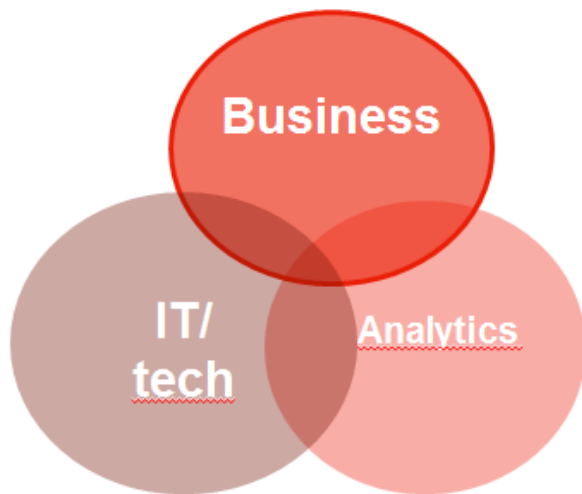
År 2018 – 1 dag

En kundanalytiker på CRM kan göra hela kedjan, från analys, deploy model, selektera kunder (Marketing Automation) och publicera.

CRM Management

From *Mad Men* to Mathematical “Hen”...

3 kompetensområden
 Finns ingen som är expert inom alla områden



Kompetensmatris
 Fokusera inom något område

Kompetensmatris												
Nivå 3											o	
Nivå 2	o		o	o		o		o		x	o,x	0,x
Nivå 1	x	o	x		o	x	o		o			
Nivå 0		x		x	x		x	x	x			
	Programmer- -inspåråk	Analys via Hadoop	Individuell	Deskriptiv statistik	Prediktiv modellering	Individuell	Visualiser- ingsverktyg	Berättande teknik	Individuell	Affärsnytta med ROI	Industri kompetens	Individuell
	Programmering / Databaser			Statistik		Kommunikation			Affärsförståelse			

Skills are more preferable than experience

Tack