

# رویال بانک کانادا در شرف تحلیلی شدن است

بانک وابسته می‌کند. بانک بدین نتیجه رسیده است که در صورتی مشتری برای بانک باقی می‌ماند که بانک صورتحساب‌های منظم و ثابت و بدون هزینه اضافه نظارت را برای آنها صادر کند و بدین ترتیب، ۶۰ درصد مشتریان را به این خدمات هزینه ثابت جلب کرده است.

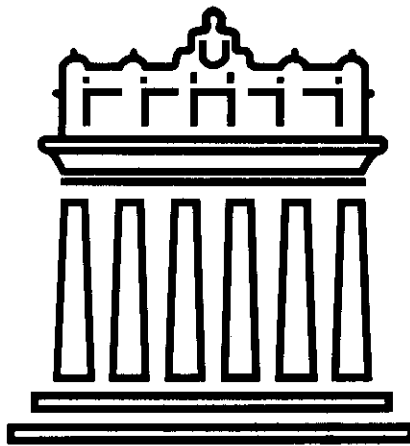
یک گروه عملیاتی که به عنوان بخشی از CRM رویال بانک تشکیل شده است، بر موضوع توسعه چنین استراتژی‌های ابقای مشتری متمرکز شده‌اند و در صدد اتحاد بخش‌های بانکداری صنفی و خصوصی هستند تا مشارکت در اطلاعات مشتری را برای آنها امکان‌پذیر سازند. تیم مذکور قادر است اطلاعات خود درباره مشتریان را برای توصیه طرح‌های مالی مناسب به خود آنها به کار گیرد. بانک فرض می‌کند که چنانچه بانک به عنوان عاملی معتبر شناخته شود، در آن صورت، احتمال اینکه مشتری در درازمدت باقی بماند، بیشتر است.

این بانک گزارشی را منتشر کرده است مبنی بر اینکه تعداد مشتریان با موجودی و اعتبار بالا از زمان خرید سیستم پیشرفته استخراج اطلاعات در خلال کاهش هزینه جلب مشتری جدید معادل ۱۵ درصد افزایش یافته‌است. هم‌اکنون، این هزینه برای بانک بالغ بر ۵۷ سنت به ازای یک دلار سود در مقایسه با ۶۳ سنت قبل می‌باشد. اما بانک قصد دارد که این مازاد هزینه را هم با استفاده از تکنیک‌های تحلیل مشتری جدید کاهش دهد.

رویال بانک، اعتبار مشتری را به عنوان فرآیند ارتقای دایمی در نظر می‌گیرد و انتظار دارد که اطلاعات مشتری را با مدل‌های دیگر تلفیق کند تا فرصت‌هایی را بوجود آورد. رویهمرفته، مدل سنجش اعتبار مشتری، به عنوان نقشه راه آینده با ظرفیت کوتاه‌مدت کاربرد برای خدمات کارت و مشاغل بانکداری در نظر گرفته می‌شود. مدل ارزیابی هزینه کانال‌ها به طور رایج در حال توسعه است تا هزینه‌های اجرا و تکمیل کانال‌های مختلف را ارزیابی کند و از فعالیت‌های فروش در شعبه حمایت کند. ■

مأخذ: Banknig Technology

مترجم: اکرم ورشوچی



اعتباری تصیفه شده مشتریان و بخش پیشرفته زندگی، بانک، ابتکارات بازاریابی و طرح بازاریابی رابطه‌ای سراسری را رده‌بندی کرده است تا تضمین کند که آنها از این روابط حمایت می‌کنند.

سیستم خدماتی و فروش مشتریان RBC (رویال بانک کانادا) هم‌چنین کارکنان فروش را قادر می‌سازد تا در صورت تماس مشتری با بانک، فعالانه فرصت‌های جدیدی را به آنان عرضه و پیشنهاد کنند. با توانایی محاسبه میزان عددی اعتبار مشتریان، رویال بانک از این توانایی برخوردار شده است که مقاطع مختلف زندگی را در نظر بگیرد و بتواند در هر لحظه از زندگی مشتری خدمات مورد نیاز وی را در اختیار قرار دهد.

بانک، استراتژی خود را تا سطح ATM‌های خود هم گسترش داده است تا بدین ترتیب، مشتریانی با حجم بالای امکانات معاملاتی و حساب‌های جاری را نیز مورد هدف قرار دهد. این بانک از یک سری طرح‌هایی مانند حساب خدماتی معتبر سلطنتی هم استفاده کرده است که یک میزان ثابت و یکنواخت ماهانه را برای تعدادی از معاملات پیشنهاد می‌کند. رویال بانک برآورد می‌کند که از مشتریانی که این حساب بانکی را افتتاح کرده‌اند، مبلغ ۲۱ میلیون دلار بدست آورده است، حسابی بانکی که از امتیاز افزوده مشتری با موجودی بالا برخوردار است و به منظور افزایش احتمال ابقای مشتری، آنها را به

رویال بانک کانادا (RBC)، ابزار مقیاس ارزشی توصیه شده از طرف NCR را به عنوان هسته مرکزی استراتژی قوی CRM در دستور کار خود قرار داده است، روشی که طی سه سال گذشته توسعه یافته است. این بانک مدعی است که اطلاعات ابتکاری موجود، باعث جذب ۱۰۰۰۰۰ مشتری دیگر شده است و چنین برآورد می‌کند که از هر یک از مشتریان به طور میانگین ۱۰۰ دلار دیگر نیز درآمد خواهد داشت. رویال بانک در طرح تحلیل‌گر اعتباری شرکت کرده است، طرحی که محاسبه سوددهی هر یک از حساب‌ها را برای بانک امکان‌پذیر می‌سازد. این سیستم می‌تواند جزئیات کار را برای حساب‌های مشتریان در مشاغل مختلف، جمع‌آوری کند و برای محاسبه ارزش و اعتبار هر مشتری از آنها استفاده کند. همچنین، نسبت به اندازه‌گیری و سنجش ظرفیت قابلیت رشد و آسیب‌پذیری مالی آتی مشتریان جهت ارزیابی نیازهای بالقوه آنها کارآمد است. این طرح، همچنین، ارزیابی میزان سوددهی مشتریان جدید مانند دانشجویان را برای ظرفیت سوددهی آتی آنها برای بانک امکان‌پذیر می‌سازد.

البته ارزیابی سوددهی هر مشتری به تنهایی، موجب افزایش اعتبار و ارزش نمی‌شود، بلکه روشی برای کاربرد بانک از اطلاعات حاصله از افزایش سود واقعی محسوب می‌شود. طرح تحلیل‌گر اعتباری به رویال بانک امکان می‌دهد که ۹ میلیون مشتری خود را بر طبق رفتار فعلی و بالقوه و سوددهی آنها و هم‌چنین، کانال‌های مورد نظر آنها و آسیب‌پذیری طبقه‌بندی کند. سپس، برای هر بخش و برای صدها زیر مجموعه، استراتژی‌های بازاریابی پایه‌ریزی می‌شود تا بانک را در جهت دستیابی یک به یک بازاریابی‌ها برای خرده مشتریان یاری نماید. آنگاه استراتژی‌های مذکور، بر روی گروه‌های کوچک به طور نمونه آزمایش می‌شوند تا بر یک مبنای دایمی آزمایش و تصفیه شوند.

مدیر ارشد در بازاریابی رابطه‌ای مشتریان معتقد است که استفاده رویال بانک از طرح تحلیل‌گر اعتباری، بانک را در جهت برخورداری از ایده شفاف‌تری از ظرفیت رفتار مالی و رفتار فعلی مشتریان قادر می‌سازد. با مقیاس‌های