

WIDOK KLIENTA 360 NIEZBĘDNYM ELEMENTEM DOBREJ KOMUNIKACJI Z NIM



JAN KIBLER PRODUCT OWNER – PLATFORMY INTEGRACYJNE
Warszawa, 24/09/2024



BNP PARIBAS

The bank for a changing world

KLIENT 360

DEFINICJA



Customer 360 refers to a comprehensive view of a customer by integrating data from various sources to create a single, unified profile. The term can be applied to any platform or system that seeks to give businesses a full understanding of their customers...



Klient 360 w BNP Paribas to wielowymiarowe źródło danych o podmiotach i osobach indywidualnych. Solidny **fundament**, na którym oparte będą rozwiązania poprawiające doświadczenia klienta i wychodzące naprzeciw jego wymaganiom i oczekiwaniom.



Klientocentryczne spojrzenie na dane poprzez uspójnienie informacji ze wszystkich kartotek przypisanych do klienta (Golden Client Record)



Kompleksowy widok na **pełne spektrum danych o kliencie** (m.in.: produkty klienta, jego aktywności i interakcje z Bankiem)



Możliwość **łatwego wykorzystywania danych** zbieranych w jednym miejscu organizacji w innych jednostkach Banku



Dbanie o **spójność danych i ich definicji** we wszystkich wykorzystujących je systemach



Elastyczny i szybki rozwój nowoczesnych rozwiązań w **obszarze obsługi klienta** takich jak np. hiperpersonalizacja, analityka oparta na metodach SI, optymalizacja procesów



Łatwość wykorzystania oraz integracji dzięki prostej w użyciu warstwie dostępu (m.in.: wykorzystanie API)



Ciągły i elastyczny rozwój o nowy zakres danych wraz z pojawieniem się kolejnych produktów, procesów i rozwiązań



Kompletna dokumentacja każdego obiektu i zbioru danych wchodzącego w skład rozwiązania

PERSPEKTYWY „KONSUMENTÓW” DANYCH



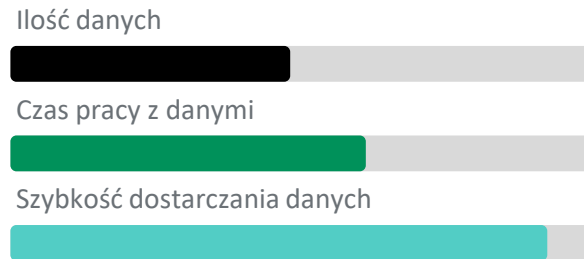
ANNA

Klientka banku



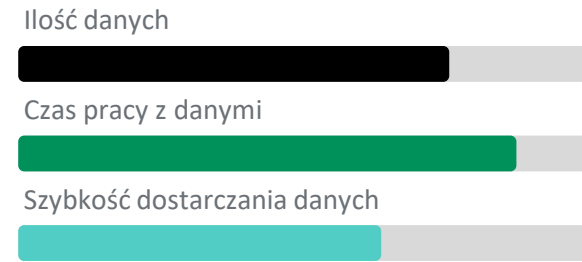
MAREK

Doradca klienta

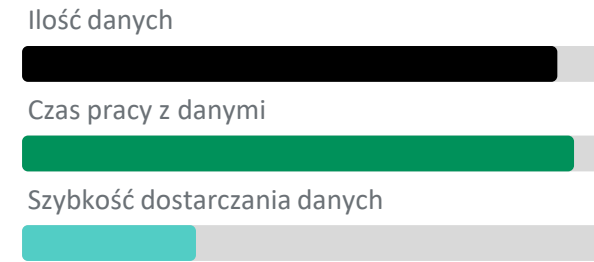


Produkty

Zespoły wdrażające produkty



Zespoły raportujące





Anna jest 32-latką planującą z mężem zakup wspólnego mieszkania. Zamierzają również otworzyć konto oszczędnościowe dla córki.

Co umożliwia Klient 360 ?



Klientocentryczne spojrzenie



Pełna wiedza o Kliencie



Łatwe wykorzystanie danych o Kliencie



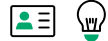
Spójność danych Klienta



Szybsza implementacja nowoczesnych rozwiązań



Zainteresowanie ofertą Banku na stronie internetowej – kredyt hipoteczny i otwarcie rachunku oszczędnościowego



Otwarcie dodatkowego konta i otrzymanie spersonalizowanej oferty na bazie aktywności w Banku



Otrzymanie oferty na kredyt hipoteczny na podstawie wcześniejszego zainteresowania w aplikacji mobilnej



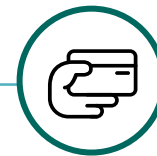
Wizyta w oddziale Banku w celu omówienia wniosku o kredyt hipoteczny – wykorzystanie wiedzy o relacjach (rodzice są klientami Banku)



Porzucenie rozpoczętego w aplikacji mobilnej wniosku o kredyt hipoteczny – telefon z Contact Center i zaproszenie na wizytę w oddziale



Możliwość bieżącego monitorowania stanu wniosku kredytowego i otrzymanie powiadomienia o decyzji



Otrzymanie kolejnych spersonalizowanych ofert oszczędnościowych na bazie danych behawioralnych



Łatwa zmiana danych osobowych wykorzystywanych w Banku



KANAŁY PREZENTACJI/DOSTĘPU DO DANYCH



RÓŻNE DOMENY PREZENTOWANYCH DANYCH



RÓŻNE KONTEKSTY/KANAŁY/URZĄDZENIA PREZENTACJI DANYCH

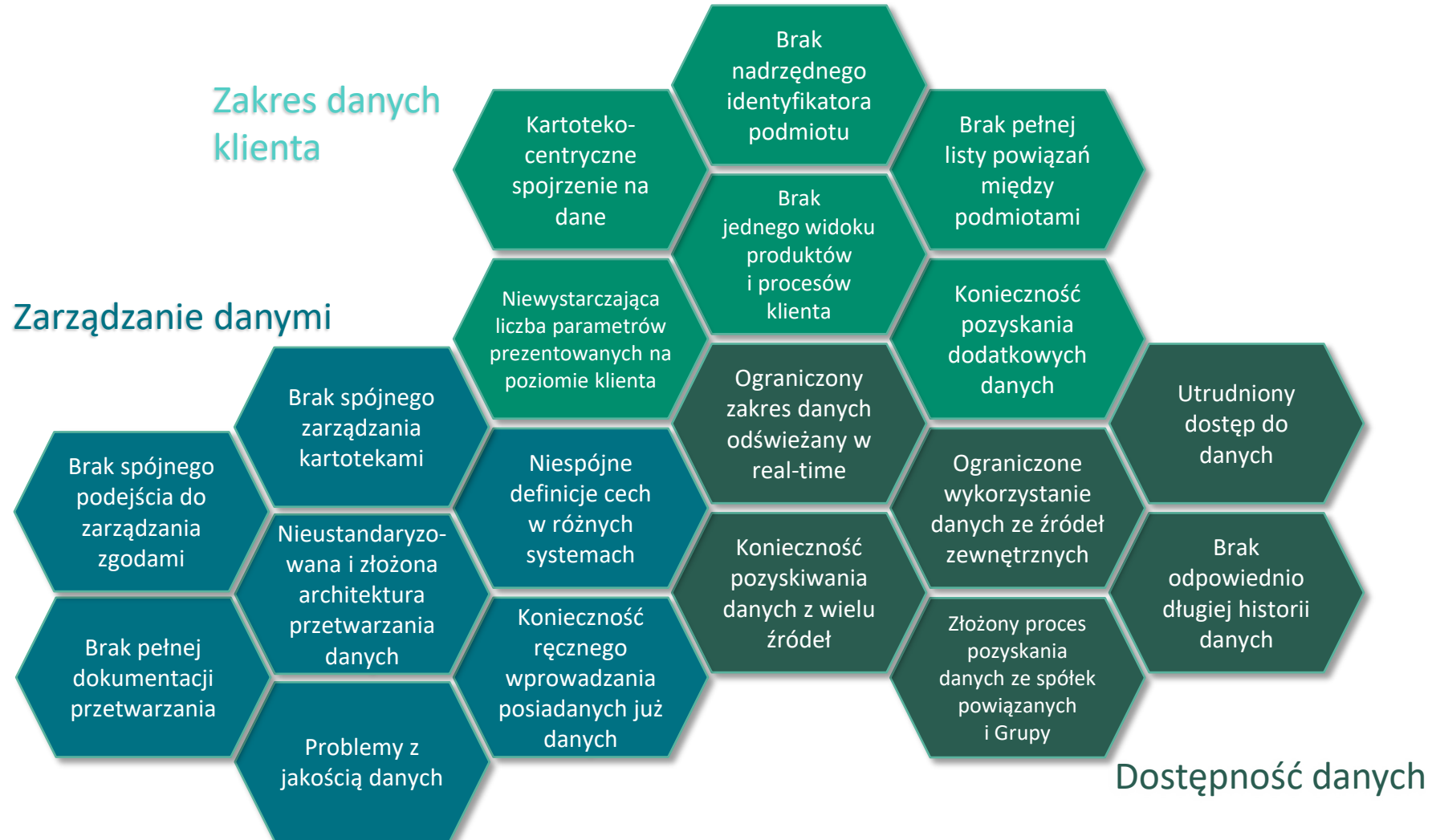


RÓŻNY ZAKRES INFORMACJI

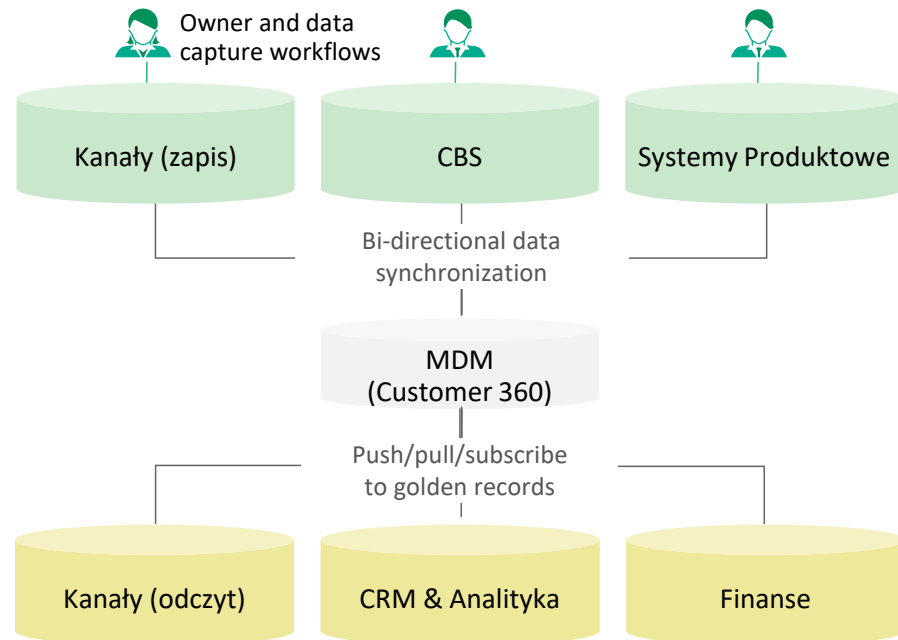


SPÓJNOŚĆ

GENEZA PRODUKTU - BOLAŃCZKI



Rozproszony Customer 360 MDM



Data Governance

Data business definitions

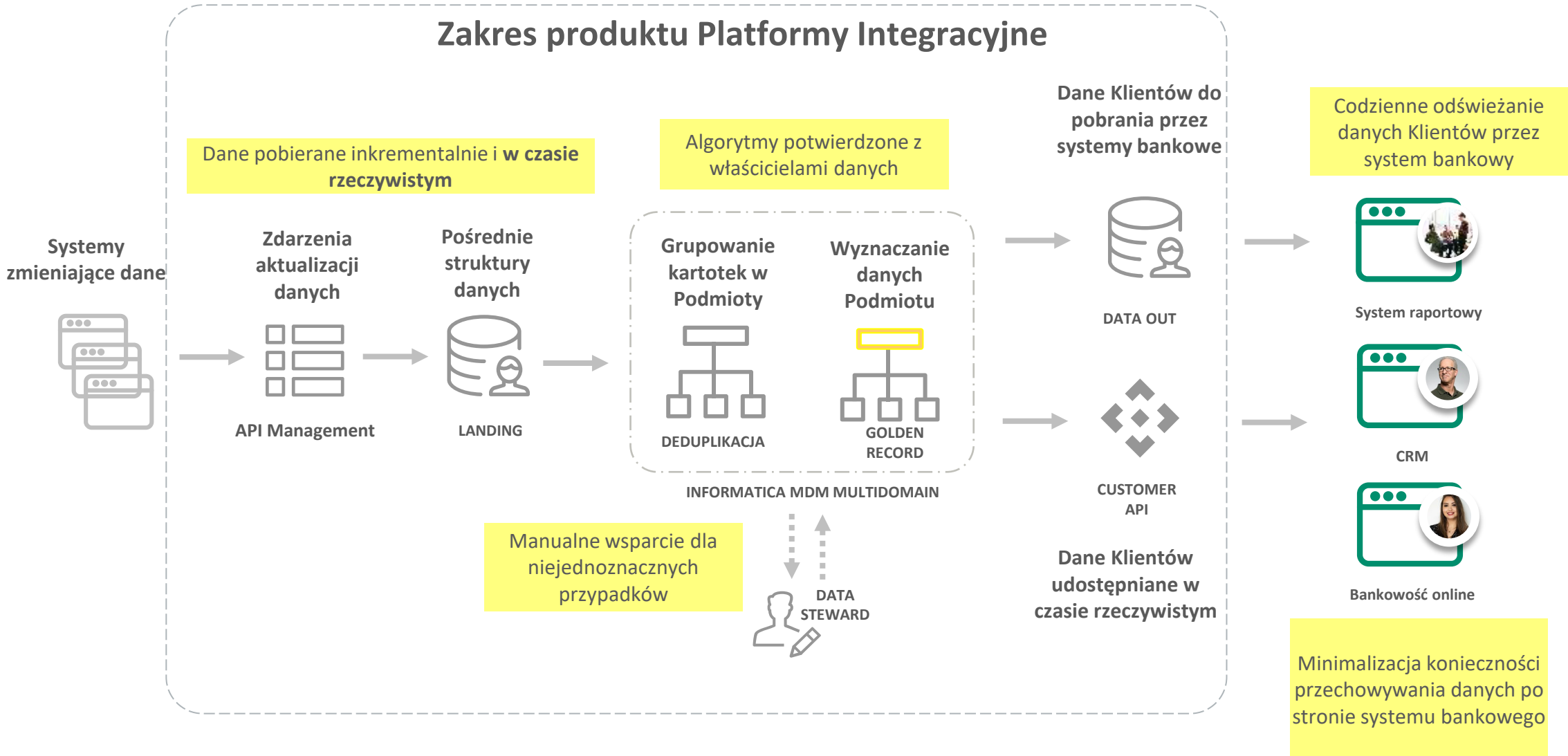
Data ownership

Data SLA

Data Quality

Data Catalogue

- Master data objects will coexist within two or more platforms, including **MDM**
- Data objects are mastered in source platforms and synchronized/consolidated within **MDM**
- **MDM** creates and stores a golden record for the master data object
- **MDM** system can then propagate this golden master data record to other systems if required (in real time API or via a notification/subscription)
- Master data creation, update or deletion needs to be propagated to the **MDM** system, either sent to **MDM** from source platforms, or as bi-directional updates between **MDM** and source platforms (e.g. cleansed or de-duplicated data returned to source platforms)



Kluczowe czynniki powodzenia w budowaniu Klienta 360



BIZNES

Ścisła współpraca z odbiorcami i producentami danych



WYSOKI PRIORYTET W ORGANIZACJI

Inicjatywa/Produkt musi być częścią strategii i mieć silne poparcie na poziomie zarządu



TRIBE DATA (OBSZAR

Realizacja celów spójnie z obszarami Data Architecture, Governance i Quality

DANYCH)



ARCHITEKTURA

Osadzenie produktu na roadmapach architektonicznych obszarów biznesowych

THANK merci

mèsitak **YOGRA** chokrane

dhanyavad **ZARIG** dziękuje

GRACIAS danke **ΑΤΩ** **ΝΑΝΔΡΙ**

дякую **MAH** teşekkür

ederim **Aḥḥ JĒRĒJĒF**