



Výnimočný moment pre výnimočného zákazníka

Branislav Kohl

Marketingový riaditeľ IBM Slovensko



KAŽDÝ Z NÁS

JE

VÝNIMOČNÝ

Každý zákazník je výnimočný...



81%

spoločností tvrdí, že majú dostatočné poznatky o jednotlivých zákazníkoch a efektívne ich využívajú

ale

37%

zákazníkov uvádza, že firmy rozumejú ich potrebám



...a vyžaduje špeciálny prístup



69%

spoločností sa domnieva, že
so zákazníkmi komunikuje
konzistentne a relevantne

ale

51%

zákazníkov uvádza, že
dostáva nerelevantné
ponuky



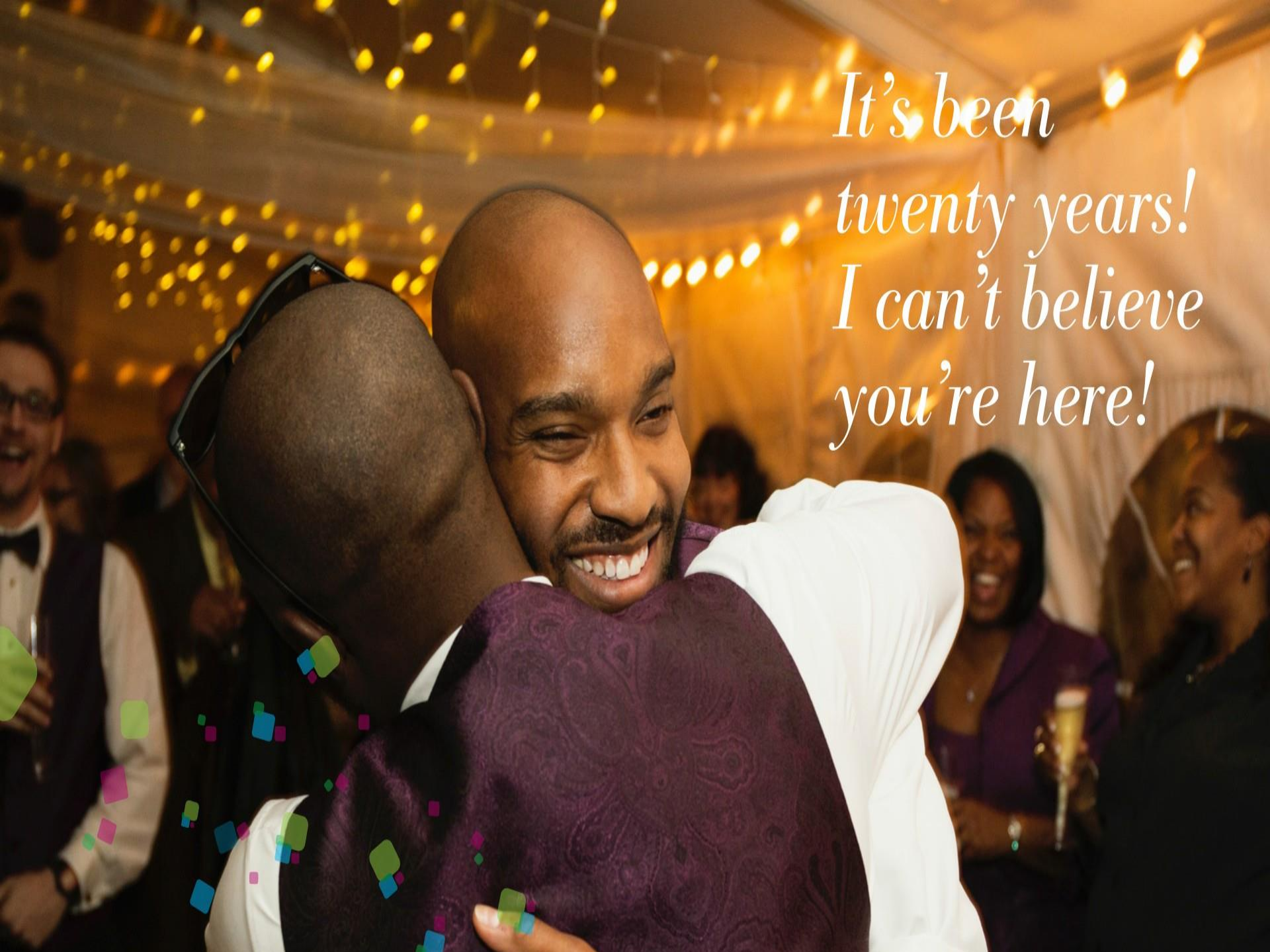
Výnimočný okamih

.....keď zdanlivo nesúvisiace udalosti vytvorí ten **jedinečný moment**.



*OMG!
That's my song!*

*It's been
twenty years!
I can't believe
you're here!*



Výnimočný okamih

... Akoby sa stal **náhodou**

... Vyvoláva **pocit jedinečnosti**

... Dlho si ho **pamätáme**

Čo ak by ste vedeli

vytvoriť výnimočný okamih

pre každého zákazníka...



Vytvoriť

Načasovanie

Správna "vec"
v správnom čase

Predvídanie

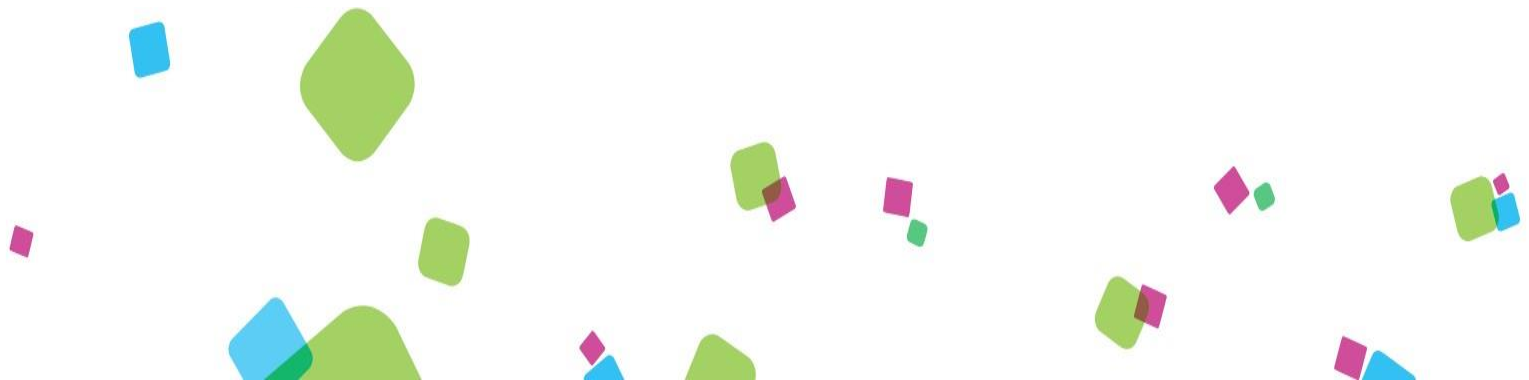
Vedieť čo zákazník
chce, skôr ako to vie
on sám

Dáta

Neobmedzené
dáta
=
neobmedzené
možnosti

Spoznávanie

Vyhodnocovanie vytváranie nových
kombinácií a situácií



.... pre každého



Digitálny Marketing

Multikanálový marketing a optimalizácia

Prediktívna a real-time analýza dát

Autonómna Marketingová Platforma

Vytvorit'
výnimočný okamih
pre každého

IBM case