



IBM BusinessConnect

PVA Letňany | 4.června 2015 | Praha



IBM BusinessConnect

PVA Letňany | 4.června 2015 | Praha



Ján Choma

IBM Česká republika
jan.choma@cz.ibm.com





IBM pomáhá lídrům inovovat a vítězit v nové éře IT

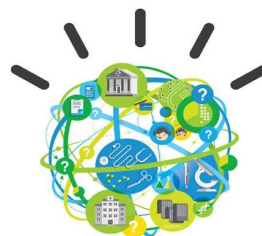
Internet of Things



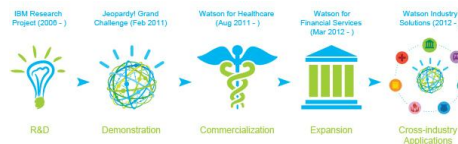
“The Internet of Things (IoT) nastupuje jako třetí vývojová vlna internetu.”
Goldman Sachs



Big Data & Cognitive analytics



Nacházíme se v počátečním stádiu nové éry IT – v éře kognitivních systémů, které promění byznys i celou společnost



Cloud computing



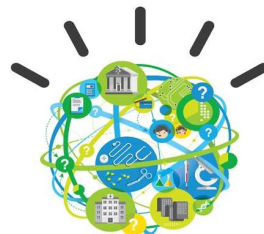
Cloud mění IT a byznys procesy na digitální služby a stává se distribučním kanálem pro SW aplikace





IBM pomáhá lídrům inovovat a vítězit v nové éře IT

Big Data & Cognitive analytics



Nacházíme se v počátečním stadiu nové éry IT – v éře kognitivních systémů, které promění byznys i celou společnost





Big Data – realita nebo sen?

Volume
Množství



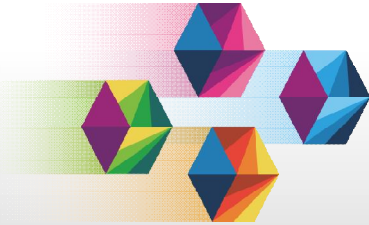
Objem dat
Terabyty až petabyty dat

Variety
Různorodost




Data v mnohých formách
Strukturovaná,
nestrukturovaná, text,
multimedia

Velocity
Rychlost



Data v pohybu
Analýza dat v toku za účelem
rozhodnutí ve zlomku sekundy

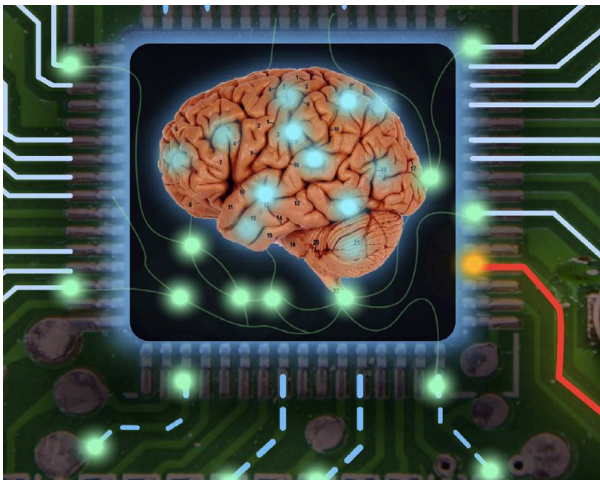
Veracity
Neurčitost



Neurčitá data
Řízení spolehlivosti a
předvídatelnosti nepřesných
typů dat



Kognitivní analytika - Nová éra výpočetní techniky



“Smart Machine Era bude nejpřevratnější v historii IT.” [Gartner](#)

“Do roku 2018 bude polovina interakcí se spotřebiteli na základě cognitive computing” [IDC](#)

Wikipedia:

- “**Cognitive computing** kombinuje umělou inteligenci a algoritmus strojového učení ve snaze reprodukovat chování lidského mozku.”
- “**Artificial intelligence** (AI) je inteligence, kterou „projevují“ stroje nebo software. Je to akademická disciplína zkoumající tvorbu inteligence.”
- “**Machine learning** je vědecká disciplína zkoumající tvorbu algoritmů, které jsou schopny učení se z dat.”

Otázka



Pochopení otázky
v přirozené řeči

Objevování



Posun od základního
VYHLEDÁVÁNÍ k
OBJEVOVÁNÍ

Rozhodnutí



Učení se s každou
novou akcí a
výsledkem



Odpověď IBM na novou éru, Watson, je kognitivní učící se systém, který zlepšuje naše schopnosti vnímat, zdůvodňovat a nacházet souvislosti



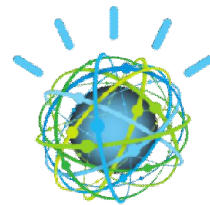
Rozumí **přirozenému jazyku** a lidské komunikaci



Generuje a hodnotí **hypotézy na základě dat**



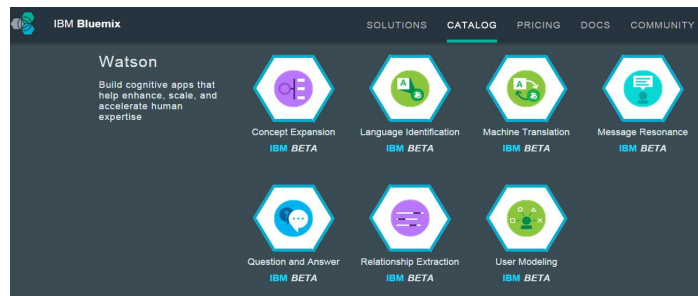
Adaptuje se a učí na základě výběru a reakcí uživatelů



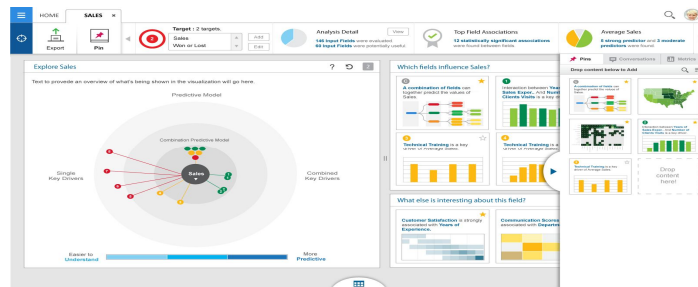


WATSON pracuje pro vás

IBM Bluemix – cloudová aplikační platforma
<https://apps.admin.ibmcloud.com/manage/trial/bluemix.html>

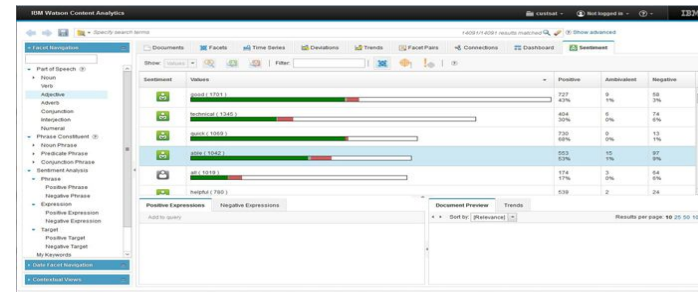


IBM Watson Analytics
 Samoobslužné analytické řešení pro byznys i expertní uživatele



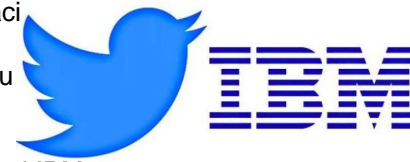
© 2015 IBM Corporation

Watson Content Analytics
 poskytuje klíčové náhledy z nestrukturovaných dat



IBM and Twitter
 Rozhodování v byznysu již nikdy nebude stejné

Data z Twitteru budou poskytované pro IBM Watson Analytics - nová kognitivní služba, která přináší intuitivní vizualizaci a prediktivní analytiku každému byznys uživateli, a další cloudové analytické řešení od IBM





Posun modelu - od zaměření na produkt ke zaměření na zákazníka

CRM
360 Pohled
na zákazníka

Společnosti, **kteřé se posunou od kultury orientované na produkt ke kultuře orientace na zákazníka** budou mít lepší pozici při udržení si zákazníka i při organickém růstu profitability.

Dynamické
generování
produktů a
cen

Marketéři se musí odprostit od tradiční produktovo orientované komunikace k více informativnímu **poskytování zpráv orientovaných na řešení**... Zákazníky nezajímá nákup produktů, chtějí vyzkoušené řešení.

Analytika
kvality služeb

Nedávný článek ve Forbes zameřený na nedostatečné pochopení zákazníků na úrovni představenstev uvádí: „....členové představenstev odhadují, že **nedostatek pozitivní, konzistentní a značně relevantní zákaznické zkušenosti by je mohla stát až neuvěřitelných 20% celkových ročních tržeb**”.

Predikce
odchodovosti
a X-sell
modely

Banky ztrácejí zákazníky průměrným tempem 12.5% ročně, zatímco průměrná akviziční úspěšnost je 13,5%. Zároveň, **akviziční náklady pětinasobně převyšují náklady na udržení zákazníka**.

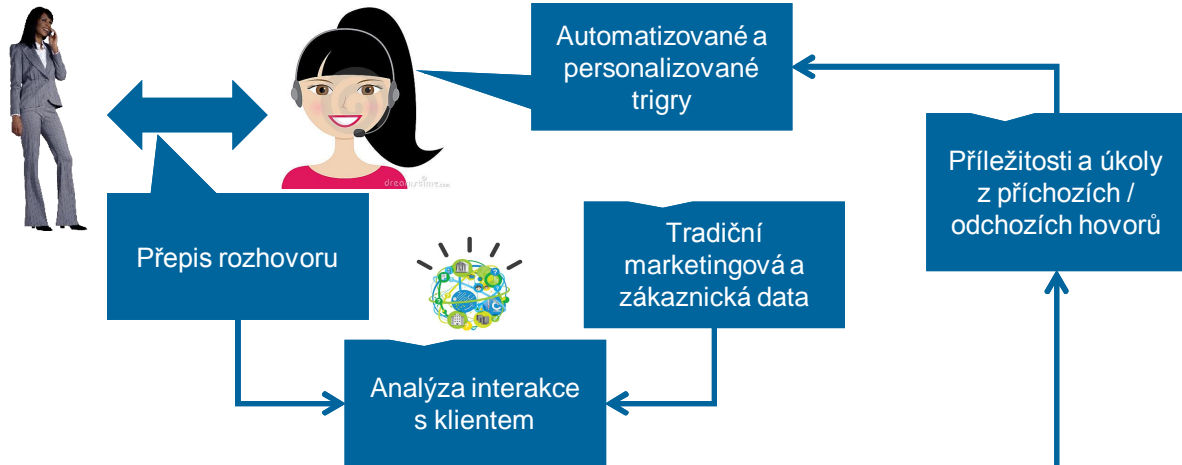


Přesně mířená přidaná hodnota

- Analýza nestrukturovaných dat z multikanálových služeb v kombinaci s tradičními strukturovanými daty umožňuje:
 - Identifikaci **retenčních trigrů** na základě příchozích a odchozích hovorů
 - Generování **prodejních příležitostí**, které nebyli okamžitě zaznamenány operátorem
 - Zlepšení **event based marketingu** na základě událostí z rozhovorů
 - Identifikace **signálů odchodovosti** ze zákaznických stížností
 - Dlouhodobá i kampaňová **analýza sentimentu**
 - **Reporting kvality** služeb call centra, multikanálových služeb a prodeje



Analýza interakce s klientem / Příklad



Manažer call centra/zákaznických služeb

- Pravidelně: proč lidé volají, kdy, jestli a proč někteří volají opakovaně
- Okamžitě: identifikace neočekávaných špiček nebo důležitých rozhovorů a důvodů za nimi s cílem proaktivně zasáhnout

Manažer kampaní

- Jaký je momentální sentiment vyvolaný aktuální kampaní
- Jako reagují klienti na nové nabídky

Vytvoření příležitosti

Retence
X-Sell, Upsell
na základě událostí

Vizualizace

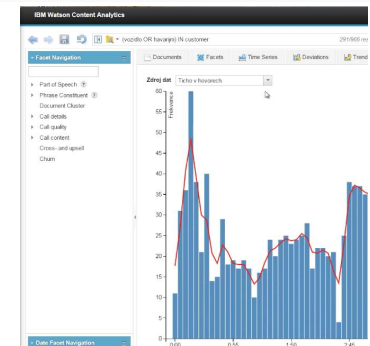
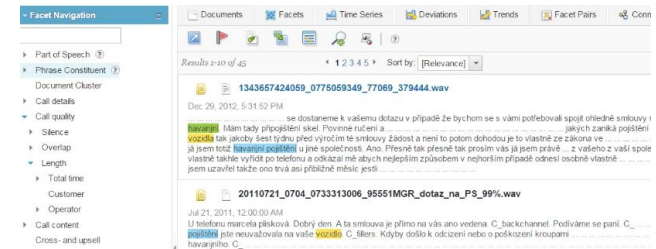
Sentiment zákazníka
Kvalita služeb
Prodejní výkonnost

Prodejní a odchodové akční trigry

Manažerské reporty

Zlepšení výkonnosti call centra

- Příležitosti pro “event based marketing“: Zákazník zmínil v průběhu rozhovoru, že **se za 6 měsíců bude ženit**
- Obchodní příležitost: Zákazník se ptal na podmínky **předčasného splacení úvěru**
- Retenční trigry: Zákazník chce vědět, jaké jsou **úroky na spořicí účtu**





Inovace odlišují lídry od následovatelů

- Studie proveditelnosti
- PoC a/nebo prototypování – sdílený model
 - Vaše společnost: specifické know-how vašeho oboru
 - IBM: technologie a implementace
- Jsme připraveni začít a podpořit vás



Děkuji

Ján Choma
IBM Česká republik
jan.choma@cz.ibm.com



Customer Interaction Analytics / Reference Architecture

