

デジタルアイデンティティ管理

デジタルID管理は、銀行がCXの制限を克服するのに貢献



世界のリテール銀行トップ5

銀行は優れたカスタマージャーニーを実現するのに苦労していました

背景

- 銀行はCXをパーソナライズできませんでした
- 銀行は、データとアナリティクスにおいてより詳細な情報を必要としていました
- すべてのデジタルチャネルでCXを管理できず、顧客を失っていました

ソリューション

Teradata VantageとCelebrusテクノロジーを使用して、デジタルID管理を改善し、CX全体を強化

- Celebrusは、顧客の声に耳を傾け、顧客を識別し、これをデータセットにパッケージ化し、あらかじめ構築されたCXデータモデルに組み込みます。
- Teradataは、AIとマシンラーニングを適用して、顧客のニーズを把握します
- Teradataはリアルタイムで推奨を行います

影響



クリックスルー率が50%増加



パーソナライズされたCXで収益が5,000万ドル増加



申請の完了が5倍増加



英国の小売業者

オンラインチャネルでの顧客の行動を把握できないため、顧客との関係を最大化できないことに気づいたのです

背景

- 集計されたデータは、常に24時間前のものでした
- ウェブアナリティクスソフトウェアを使用していました
- きめ細かなデジタルデータがないため、過去の行動から顧客の要望を推測するしかなかった

ソリューション

- Vantageにストリーミングされる顧客データをCelebrusにより、リアルタイムに収集
- 行動はリアルタイムで直接測定
- 小売業者は、顧客がウェブ、モバイル、電子メール、SMSで今何を検索、閲覧しているかを把握することが可能

影響



関連性の高いパーソナライズされたコンテンツが各顧客に配信



ホームページをパーソナライズすることで、コンバージョンが大幅に改善されることがわかりました。現在、ホームページのコンテンツの90%がリアルタイムでパーソナライズされており、個人ごとに数百万の異なるバージョンがあります。



不正行為の特定と防止、紙の通信の削減、および市場支出を最適化するためのメッセージ転送エージェント (MTA) の導入により、サービス提供コストが大幅に削減



多種類の商品を販売している欧州の保険会社

ハイパーパーソナライズされたエクスペリエンスの提供に焦点を当てた保険デジタルトランスフォーメーション

背景

- 以前はデータとアナリティクスを使用して、パーソナライズされたインバウンドおよびアウトバウンドマーケティングを提供していた
- オンライン上のセルフサービス顧客からインサイトを得ることは困難だった
- 限られたデータは48時間前のもので、顧客に即座に対応することは不可能だった

ソリューション

- Celebrusは、デジタル訪問者を識別し、リアルタイムで洞察を収集するために展開されました
- Teradata Vantageを導入し、リアルタイムの意思決定とメッセージングをサポート
- 迅速な能力提供できるようにするためにクラウドに導入されたソリューション

影響



6週間で立ち上げた実用的なプロトタイプで、複数のパーソナライゼーションユースケースをサポート



8週間で本番環境を実現し、すべてのインバウンド訪問者にリアルタイムにメッセージを配信



Web、モバイル、メール、コールセンターで提供されるマルチチャネル機能

データの力でCXの可能性を最大限に引き出す

あらゆるCXの課題を解決するために必要なパワー、スケーラビリティ、エンタープライズ・アナリティクスを手に入れましょう。Celebrusは、世界で唯一のファーストパーティ、リアルタイム、エンタープライズクラスのデータキャプチャ/コンテキスト化ソリューションであり、どのオンライン顧客でも、世界トップクラスのデジタル体験を創出して、大幅な節約とオンライン収益の増加と各オンライン顧客のデジタル体験を実現します。詳しくは、[Celebrus.com](https://celebrus.com)をご覧ください。

テラデータは、エンタープライズ・アナリティクスのためのマルチクラウド・データプラットフォームで、360度の総合的な顧客ビューと高度なインサイトを実現するエンタープライズデータおよびアナリティクスのユースケースを大規模にサポートし、ビジネスの成長に向けたリアルタイムのコンテキストに基づくアクションに導くことができます。