



**Diners Club**  
**INTERNATIONAL®**

Uporaba analitičnih orodij za pospeševanje prodaje in  
preprečevanje odhodov strank

---

Diners Club Slovenija  
Anton Horvatič, direktor družbe

# Diners Club – prva kartica na svetu

- Vse se je začelo leta 1949, ko je ameriški poslovnež, g. Frank McNamara, povabil svoje poslovne partnerje na večerjo v restavracijo Major's Cabin Grill. Ko je želel poravnati račun, je ugotovil, da je pozabil doma denarnico. Neprijetni položaj je rešil tako, da je na prtiček zapisal svoj dolg. In v tistem hipu se mu je porodila ideja o uvedbi brezgotovinskega plačevanja. To je bil začetek razvoja prve plačilno-kreditne kartice na svetu, imenovane Diners Club. Beseda Diners izhaja iz angleške besede dinner in v angleščini pomeni večerja.



- Diners Club je v Sloveniji prisoten že 30 let, kot samostojna družba s franšizno pogodbo pa deluje od leta 1993.
- Trenutno beleži 72.000 imetnikov kartice, število prodajnih mest, ki sprejemajo kartico je preseglo 22.000 (cca. 80% vseh v Sloveniji) in se še povečuje.

❖ DC zavzema 11% delež na trgu, zadnja leta beleži v povprečju 15 % stopnjo rasti na leto.

- Kartica Diners Club: slovi kot zaupanja vredna, prestižna, napredna kartica s tradicijo.
- Kartica Diners Club predstavlja:
  - udobnost in prestiž (plačevanje z ugledno kartico);
  - varčnost kljub potrošnji (prihranki, ugodnosti);
  - varnost in zanesljivost (varnostno SMS sporočilo, pomoč 24/7).

## Predstavitev – Diners Club SLO

- *Nabor kartic Diners Club Slovenije je sestavljen iz osebnih in poslovnih kartic, ki so bodisi partnerske ali life style kartice. Smo še posebej specialisti za partnerske kartice (co brand kartice):*

OSEBNE / POSLOVNE / BTA

*Klasična / Premium – Exclusive, GoodLife*

Cobrandi:

**Life Style:**

**Partnerji:**

- *potovanje ... Miles & More, DARS*
- *nakupi ... Nama, Summit Leasing*
- *dobrodelne ... UNICEF, Lions, Rotary*
- *šport ... Golf Card*
- *članske ... ZDUS, SVIZ, MBA Alumni, Telemach*



# 72.000 ekskluzivnih relacij?!

- Potreba po sistemskem, celovitem razumevanju osebnostnih lastnosti članskega portfolija
- Vendar:

Article ID: 120596 - Last Review: May 7, 2007 - Revision: 4.2

## Text files that are larger than 65,536 rows cannot be imported to Excel 97, Excel 2000, Excel 2002 and Excel 2003

View products that this article applies to.

This article was previously published under Q120596

[Expand all](#) | [Collapse all](#)

SUMMARY

In Microsoft Excel 97 for Windows, Microsoft Excel 2000, Microsoft Excel 2002, and Microsoft Office Excel 2003, text files that contain more than 65,536 rows cannot be opened in their entirety. You cannot open these files because these versions of Microsoft Excel are limited to 65,536 rows. If you open a file that contains more data than this, the text file is truncated at the row 65,536, and you receive the following error message:


File not loaded completely.

However, you can use a macro to open the file and automatically break the text into multiple worksheets

**OBSEG PORTEFELJA ONEMOGOČA "ROČNO" DELO!**

### Other Resources

- Other Support Sites
- Community
- Get Help Now



make it great with the **NEW Office Home and Business 2010**

[Buy Now](#)

### Article Translations

(עברית) ישראל

- Osnovna diferenciacija Diners Club-a je vzpostavitev personalizirane komunikacije in storitve za stranko – člana kluba
- Ekskluzivni nivo storitve zagotavlja:
  - ~ Izboljšan “Customer Experience”
  - ~ Dviguje članovo pripadnost
  - ~ Zagotavlja t.i. “top of the wallet position” kreditne kartice in s tem potrošnjo
- Za zadovoljitev DCI standardov dela in komunikacije s članom smo iskali orodja, ki nam omogočajo:
  - ~ Podrobno analitiko članovih potrošnih in ostalih navad
  - ~ Profiliranje članov
  - ~ Segmentacijo v t.i. mikro segmente
  - ~ Poosebljeno ponudbo in komunikacijo
  - ~ Interaktivno komunikacijo s članom
- Poslovna zahteva je bila, da orodje omogoča delo poslovnemu uporabniku brez posredovanja ali podpore IT oddelka

- Analiza in segmentacija portfolija na nivoju obnašanja posameznega člana z:
  - ~ Uvedbo analitičnih modelov:
    - Customer Lifetime Value
    - Attrition
    - Spending Fingerprint
    - Demografski credit scoring
  - ~ Profiliranjem in segmentacijo članov:
    - Skladno z uvedenimi analitičnimi modeli
    - Ad – Hoc analize in segmentacija

- Interaktivna komunikacija in personalizirana ponudba
  - ~ Z uporabo uporabniško obvladljivega orodja za izvajanje:
    - Personaliziranih, direktnih, aktivnih kampanij
      - Email
      - SMS
      - Mesečni izpisek
      - Klicni center in operativni CRM
      - Privatni www portal stranke
    - Personaliziranih, direktnih, pasivnih kampanij
      - Klicni center in operativni CRM
      - Privatni www portal stranke
    - Personalizirana ponudba skladno z analitičnimi modeli in profili
    - Spremljanje in merjenje odzivnosti za bodočo analitiko



- Operativna izvedba procesov

- ~ Izvedena integracija analitičnih in komunikacijskih orodij z OCRM omogoča:

- Avtomatizirano prodajo osnovnih produktov in storitev

- Dodatne kartice

- Avtomatizirano prodajo dopolnilnih produktov in storitev

- Zavarovanja

- Lojalnostni programi

- Druge storitve

- Uvedba sistematiziranega dela s potencialnimi strankami

- Obdelava list (odstranjevanje duplikatov)

- Izvedba prodajnega procesa

- Ocena kreditne sposobnosti

- V prvem letu po uvedbi onespace CRM platforme smo uspeli:
  - ~ 15% neto povečanje števila članov
    - 7.200 novih članov
    - Kljub agresivni rasti portfolija, delež odpisanih terjatev na istem nivoju
  - ~ Zmanjšanje odliva članov za 42%
  - ~ Merjenje in optimizacija marketinških budgetov



Hvala za pozornost! Prosim za vprašanja



Diners Club SLO je prejel že tretjič zapored priznanje DCI za najboljšo franšizo Diners Club na območju EMEA (2008, 2009, 2010).