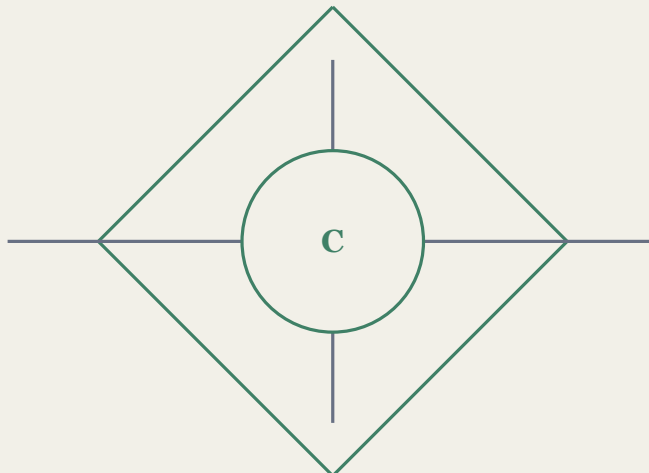


CRM & Επαναλαμβανόμενες Πωλήσεις

Οργάνωση πελατών, retention και follow-up με υπεύθυνη χρήση δεδομένων



GNOSERA

KNOWLEDGE FOR THE NEXT ERA • BY INDIGO

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Ο σχεδιασμός, η επιμέλεια, η διάρθρωση και η παρούσα ψηφιακή έκδοση αποτελούν αποκλειστική εκδοτική παραγωγή της INDIGO GROUP MON. ΙΚΕ. Απαγορεύεται η αντιγραφή, αναδημοσίευση, μεταπώληση, δημόσια ανάρτηση, τροποποίηση ή διανομή ολόκληρου ή μέρους του έργου χωρίς προηγούμενη έγγραφη άδεια του εκδότη. Η αγορά παρέχει μία προσωπική, μη μεταβιβάσιμη άδεια χρήσης στον αρχικό αγοραστή. Η άδεια δεν περιλαμβάνει δικαίωμα εμπορικής εκμετάλλευσης, αναπαραγωγής ή παραχώρησης σε τρίτους.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΣΗΜΕΙΩΣΗ

Εκπαιδευτικό επιχειρηματικό περιεχόμενο. Δεν αποτελεί εξατομικευμένη νομική, φορολογική ή επενδυτική συμβουλή.

Από τη γνώση στην απόφαση

Το βιβλίο είναι εφαρμοσμένο πρόγραμμα. Κάθε κεφάλαιο ολοκληρώνεται με απόφαση, εργαστήριο και checklist.

01 Κατανόηση

Ξεχώρισε το πρόβλημα, τα δεδομένα, τις παραδοχές και τα όρια.

02 Εφαρμογή

Δούλεψε πάνω σε πραγματική περίπτωση της δικής σου επιχείρησης.

03 Έλεγχος

Δοκίμασε κανονικά, οριακά και αποτυχημένα σενάρια.

04 Απόφαση

Κλιμάκωσε μόνο όταν αξία, ποιότητα και κίνδυνος είναι μετρήσιμα.

SNAPSHOT 2026

DATA □ JOURNEY □ SIGNAL □ ACTION □ LOYALTY

Το CRM δημιουργεί αξία μόνο όταν τα δεδομένα είναι αρκετά καλά για συγκεκριμένη απόφαση και η απόφαση οδηγεί σε έγκαιρη ενέργεια. Η αύξηση retention απαιτεί χρήσιμη εμπειρία, όχι περισσότερα μηνύματα ή αδιαφανή παρακολούθηση.

ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΡΜΗΝΕΙΑ

Η μεθοδολογία μετατρέπει το CRM από αποθήκη επαφών σε ελεγχόμενο σύστημα αποφάσεων: μοντέλο δεδομένων, ποιότητα, journey, segmentation, automations, onboarding, health score, retention και churn. Κλείνει με service recovery, referrals, privacy-by-design και επαληθευμένο operating cadence.

ΚΑΝΟΝΑΣ ΠΗΓΩΝ

Μεταβαλλόμενοι ισχυρισμοί ελέγχθηκαν έως 1 Σεπτεμβρίου 2026. Επίσημες πηγές και πρωτογενή δεδομένα υπερισχύουν εμπορικών περιλήψεων. Πριν από νομική, φορολογική ή επενδυτική απόφαση απαιτείται επανέλεγχος από αρμόδιο επαγγελματία.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Διαδρομή 15 κεφαλαίων

01 Ο ρόλος του CRM

02 Μοντέλο δεδομένων πελάτη

03 Ποιότητα δεδομένων

04 Customer journey

05 Segmentation

06 Lifecycle automations

07 Onboarding

08 Health score

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Διαδρομή 15 κεφαλαίων

09 Retention measurement

10 Churn analysis

11 Follow-up system

12 Service recovery

13 Loyalty και referrals

14 Privacy και δικαιώματα

15 CRM operating cadence

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 01

Ο ρόλος του CRM

Να οριστεί το CRM ως λειτουργικό σύστημα αποφάσεων πελάτη.

ΔΙΑΔΡΟΜΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

- 1.1 Ενιαίο σύστημα αναφοράς
- 1.2 Επιχειρηματικά αποτελέσματα
- 1.3 Ρόλοι χρηστών
- 1.4 Ιδιοκτησία δεδομένων
- 1.5 Κριτήρια υιοθέτησης

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

CRM purpose και owner map

1.1 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Ενιαίο σύστημα αναφοράς

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Ενιαίο σύστημα αναφοράς», να εφαρμόζει «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων» και να τεκμηριώνει αποτέλεσμα στο CRM purpose και owner map.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Ενιαίο σύστημα αναφοράς» εξετάζει system of record, επιχειρηματικό αποτέλεσμα, ρόλους, ownership δεδομένων και adoption. Αξία δημιουργείται όταν αξιόπιστα δεδομένα οδηγούν σε έγκαιρη και χρήσιμη ενέργεια πελάτη, με σαφή δικαιώματα και guardrails. Η απόφαση συνδέεται με «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Ορισμός και απόφαση: Σύνδεσε την έννοια με συγκεκριμένη απόφαση πελάτη. Όρισε cohort, lifecycle stage, purpose, lawful basis, source, owner, timestamp και action. Για το «Ενιαίο σύστημα αναφοράς», συμφώνησε identity, transactions, interactions και preferences, εφάρμοσε «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων», έλεγξε baseline, holdout, δυσμενές σενάριο και suppression. Κατέγραψε fallback και deletion ή correction path.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε ποια customer decision υποστηρίζει το «Ενιαίο σύστημα αναφοράς» και ποιος την εγκρίνει.
- Εφάρμοσε «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων» σε σταθερό cohort, περίοδο και data version.
- Σύνδεσε κάθε πεδίο με purpose, πηγή, owner, freshness και retention rule.
- Έλεγξε holdout, guardrails, frequency cap, rights requests και fallback.
- Κατέγραψε action, outcome, exception και επόμενο review στο CRM purpose και owner map.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ελληνική ΜμΕ ξεκινά το «Ενιαίο σύστημα αναφοράς» με cohort 867 πελατών και διατηρεί 826. Η διατήρηση είναι 95,27% βάσει «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων» και ενημερώνει το CRM purpose και owner map.

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει purpose ή lawful basis, το identity είναι αβέβαιο, τα cohorts αλλάζουν, η ενέργεια δεν προσφέρει αξία ή δεν λειτουργεί suppression. Ειδικά για το «Ενιαίο σύστημα αναφοράς»: αγορά CRM χωρίς συγκεκριμένες αποφάσεις, owners και adoption criteria δημιουργεί ακριβό αρχείο επαφών.

1.2 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Επιχειρηματικά αποτελέσματα

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Επιχειρηματικά αποτελέσματα», να εφαρμόσει «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων» και να τεκμηριώνει αποτέλεσμα στο CRM purpose και owner map.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Επιχειρηματικά αποτελέσματα» εξετάζει system of record, επιχειρηματικό αποτέλεσμα, ρόλους, ownership δεδομένων και adoption. Αξία δημιουργείται όταν αξιόπιστα δεδομένα οδηγούν σε έγκαιρη και χρήσιμη ενέργεια πελάτη, με σαφή δικαιώματα και guardrails. Η απόφαση συνδέεται με «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Δεδομένα και δικαιώματα: Συμφώνησε πηγές, scope, νόμιμη βάση και exclusions. Όρισε cohort, lifecycle stage, purpose, lawful basis, source, owner, timestamp και action. Για το «Επιχειρηματικά αποτελέσματα», συμφώνησε identity, transactions, interactions και preferences, εφάρμοσε «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων», έλεγξε baseline, holdout, δυσμενές σενάριο και suppression. Κατέγραψε fallback και deletion ή correction path.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε ποια customer decision υποστηρίζει το «Επιχειρηματικά αποτελέσματα» και ποιος την εγκρίνει.
- Εφάρμοσε «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων» σε σταθερό cohort, περίοδο και data version.
- Σύνδεσε κάθε πεδίο με purpose, πηγή, owner, freshness και retention rule.
- Έλεγξε holdout, guardrails, frequency cap, rights requests και fallback.
- Κατέγραψε action, outcome, exception και επόμενο review στο CRM purpose και owner map.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Για το «Επιχειρηματικά αποτελέσματα», 910 από 983 προφίλ περνούν validation. Η ελεγμένη κάλυψη 92,57% εφαρμόζεται στο «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων» με source και owner.

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει purpose ή lawful basis, το identity είναι αβέβαιο, τα cohorts αλλάζουν, η ενέργεια δεν προσφέρει αξία ή δεν λειτουργεί suppression. Ειδικά για το «Επιχειρηματικά αποτελέσματα»: αγορά CRM χωρίς συγκεκριμένες αποφάσεις, owners και adoption criteria δημιουργεί ακριβό επαφών.

1.3 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Ρόλοι χρηστών

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Ρόλοι χρηστών», να εφαρμόζει «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων» και να τεκμηριώνει αποτέλεσμα στο CRM purpose και owner map.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Ρόλοι χρηστών» εξετάζει system of record, επιχειρηματικό αποτέλεσμα, ρόλους, ownership δεδομένων και adoption. Αξία δημιουργείται όταν αξιόπιστα δεδομένα οδηγούν σε έγκαιρη και χρήσιμη ενέργεια πελάτη, με σαφή δικαιώματα και guardrails. Η απόφαση συνδέεται με «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Μέτρηση και έλεγχος: Υπολόγισε τον δείκτη σε σταθερό cohort και έλεγξε την αναπαραγωγή. Όρισε cohort, lifecycle stage, purpose, lawful basis, source, owner, timestamp και action. Για το «Ρόλοι χρηστών», συμφώνησε identity, transactions, interactions και preferences, εφάρμοσε «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων», έλεγξε baseline, holdout, δυσμενές σενάριο και suppression. Κατέγραψε fallback και deletion ή correction path.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε ποια customer decision υποστηρίζει το «Ρόλοι χρηστών» και ποιος την εγκρίνει.
- Εφάρμοσε «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων» σε σταθερό cohort, περίοδο και data version.
- Σύνδεσε κάθε πεδίο με purpose, πηγή, owner, freshness και retention rule.
- Έλεγξε holdout, guardrails, frequency cap, rights requests και fallback.
- Κατέγραψε action, outcome, exception και επόμενο review στο CRM purpose και owner map.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Το «Ρόλοι χρηστών» αποδίδει επαληθευμένο incremental margin 19.160 € με συνολικό κόστος 3.220 €. Το καθαρό αποτέλεσμα 15.940 € ελέγχεται με holdout και «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων».

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει purpose ή lawful basis, το identity είναι αβέβαιο, τα cohorts αλλάζουν, η ενέργεια δεν προσφέρει αξία ή δεν λειτουργεί suppression. Ειδικά για το «Ρόλοι χρηστών»: αγορά CRM χωρίς συγκεκριμένες αποφάσεις, owners και adoption criteria δημιουργεί ακριβό αρχείο επαφών.

1.4 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Ιδιοκτησία δεδομένων

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Ιδιοκτησία δεδομένων», να εφαρμόσει «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων» και να τεκμηριώνει αποτέλεσμα στο CRM purpose και owner map.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Ιδιοκτησία δεδομένων» εξετάζει system of record, επιχειρηματικό αποτέλεσμα, ρόλους, ownership δεδομένων και adoption. Αξία δημιουργείται όταν αξιόπιστα δεδομένα οδηγούν σε έγκαιρη και χρήσιμη ενέργεια πελάτη, με σαφή δικαιώματα και guardrails. Η απόφαση συνδέεται με «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Δυσμενές σενάριο: Δοκίμασε σφάλμα δεδομένων, fatigue, churn και fallback. Όρισε cohort, lifecycle stage, purpose, lawful basis, source, owner, timestamp και action. Για το «Ιδιοκτησία δεδομένων», συμφώνησε identity, transactions, interactions και preferences, εφάρμοσε «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων», έλεγξε baseline, holdout, δυσμενές σενάριο και suppression. Κατέγραψε fallback και deletion ή correction path.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε ποια customer decision υποστηρίζει το «Ιδιοκτησία δεδομένων» και ποιος την εγκρίνει.
- Εφάρμοσε «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων» σε σταθερό cohort, περίοδο και data version.
- Σύνδεσε κάθε πεδίο με purpose, πηγή, owner, freshness και retention rule.
- Έλεγξε holdout, guardrails, frequency cap, rights requests και fallback.
- Κατέγραψε action, outcome, exception και επόμενο review στο CRM purpose και owner map.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Στο δυσμενές σενάριο του «Ιδιοκτησία δεδομένων», η διατήρηση υποχωρεί από 94,93% σε 87,43%. Ενεργοποιείται ανθρώπινο fallback και επανέλεγχος μέσω «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων».

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει purpose ή lawful basis, το identity είναι αβέβαιο, τα cohorts αλλάζουν, η ενέργεια δεν προσφέρει αξία ή δεν λειτουργεί suppression. Ειδικά για το «Ιδιοκτησία δεδομένων»: αγορά CRM χωρίς συγκεκριμένες αποφάσεις, owners και adoption criteria δημιουργεί ακριβό επαφών.

1.5 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Κριτήρια υιοθέτησης

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Κριτήρια υιοθέτησης», να εφαρμόσει «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων» και να τεκμηριώνει αποτέλεσμα στο CRM purpose και owner map.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Κριτήρια υιοθέτησης» εξετάζει system of record, επιχειρηματικό αποτέλεσμα, ρόλους, ownership δεδομένων και adoption. Αξία δημιουργείται όταν αξιόπιστα δεδομένα οδηγούν σε έγκαιρη και χρήσιμη ενέργεια πελάτη, με σαφή δικαιώματα και guardrails. Η απόφαση συνδέεται με «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Διακυβέρνηση: Όρισε owner, action threshold, log και review date. Όρισε cohort, lifecycle stage, purpose, lawful basis, source, owner, timestamp και action. Για το «Κριτήρια υιοθέτησης», συμφώνησε identity, transactions, interactions και preferences, εφάρμοσε «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων», έλεγξε baseline, holdout, δυσμενές σενάριο και suppression. Κατέγραψε fallback και deletion ή correction path.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε ποια customer decision υποστηρίζει το «Κριτήρια υιοθέτησης» και ποιος την εγκρίνει.
- Εφάρμοσε «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων» σε σταθερό cohort, περίοδο και data version.
- Σύνδεσε κάθε πεδίο με purpose, πηγή, owner, freshness και retention rule.
- Έλεγξε holdout, guardrails, frequency cap, rights requests και fallback.
- Κατέγραψε action, outcome, exception και επόμενο review στο CRM purpose και owner map.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Για το «Κριτήρια υιοθέτησης», 62 από 67 ενέργειες κλείνουν εμπρόθεσμα, ποσοστό 92,54%. Το «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων» καταγράφεται με consent state, action log και review date.

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει purpose ή lawful basis, το identity είναι αβέβαιο, τα cohorts αλλάζουν, η ενέργεια δεν προσφέρει αξία ή δεν λειτουργεί suppression. Ειδικά για το «Κριτήρια υιοθέτησης»: αγορά CRM χωρίς συγκεκριμένες αποφάσεις, owners και adoption criteria δημιουργεί ακριβό αρχείο επαφών.

ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ 01

Εργαστήριο CRM και retention: Ο ρόλος του CRM

Εφάρμοσε το κεφάλαιο σε πραγματικό customer journey και ολοκλήρωσε το CRM purpose και owner map.

ΒΗΜΑΤΑ

1. Κλείδωσε cohort, purpose, lawful basis, lifecycle stage και owner.
2. Συμφώνησε identity, transactions, interactions, consent και suppression.
3. Εφάρμοσε «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων» σε baseline, holdout και δυσμενές σενάριο.
4. Χαρτογράφησε action, human fallback, rights workflow και audit trail.
5. Κατέγραψε αποτέλεσμα, exception, decision rule και review date.

ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ

Ολοκληρωμένο CRM purpose και owner map με ελεγχόμενα δεδομένα, ενέργειες και δικαιώματα.

CHECKLIST 01

Έλεγχος πριν από την επόμενη απόφαση

CRM purpose και owner map

- ☐ Το cohort, purpose, lifecycle stage και outcome είναι σαφή.
- ☐ Identity, συναλλαγές, interactions και preferences συμφωνούν.
- ☐ Κάθε κρίσιμο πεδίο έχει source, owner, timestamp και retention rule.
- ☐ Η σχέση «CRM value = απόφαση που βελτιώθηκε × adoption × ποιότητα δεδομένων» αναπαράγεται από τρίτο πρόσωπο.
- ☐ Baseline, holdout και δυσμενές σενάριο χρησιμοποιούν κοινό scope.
- ☐ Eligibility, suppression, frequency cap και fallback εμφανίζονται ρητά.
- ☐ Consent και rights evidence είναι ανακτήσιμα και ελέγξιμα.
- ☐ Processors, access και deletion workflow έχουν owners και logs.
- ☐ Αντιμετωπίστηκε: αγορά CRM χωρίς συγκεκριμένες αποφάσεις, owners και adoption criteria δημιουργεί ακριβό αρχείο επαφών.
- ☐ Το CRM purpose και owner map έχει εγκρίνοντα, έκδοση και επόμενο review.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 02

Μοντέλο δεδομένων πελάτη

Να σχεδιαστούν πεδία που υπηρετούν συγκεκριμένες ενέργειες.

ΔΙΑΔΡΟΜΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

- 2.1 Λογαριασμός και επαφή
- 2.2 Στάδιο κύκλου ζωής
- 2.3 Transactions
- 2.4 Αλληλεπιδράσεις
- 2.5 Συγκατάθεση και προτιμήσεις

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

Customer data dictionary

2.1 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Λογαριασμός και επαφή

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Λογαριασμός και επαφή», να εφαρμόζει «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία» και να τεκμηριώνει αποτέλεσμα στο Customer data dictionary.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Λογαριασμός και επαφή» εξετάζει account, contact, lifecycle, συναλλαγές, interactions, consent και preferences. Αξία δημιουργείται όταν αξιόπιστα δεδομένα οδηγούν σε έγκαιρη και χρήσιμη ενέργεια πελάτη, με σαφή δικαιώματα και guardrails. Η απόφαση συνδέεται με «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Ορισμός και απόφαση: Σύνδεσε την έννοια με συγκεκριμένη απόφαση πελάτη. Όρισε cohort, lifecycle stage, purpose, lawful basis, source, owner, timestamp και action. Για το «Λογαριασμός και επαφή», συμφώνησε identity, transactions, interactions και preferences, εφάρμοσε «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία», έλεγξε baseline, holdout, δυσμενές σενάριο και suppression. Κατέγραψε fallback και deletion ή correction path.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε ποια customer decision υποστηρίζει το «Λογαριασμός και επαφή» και ποιος την εγκρίνει.
- Εφάρμοσε «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία» σε σταθερό cohort, περίοδο και data version.
- Σύνδεσε κάθε πεδίο με purpose, πηγή, owner, freshness και retention rule.
- Έλεγξε holdout, guardrails, frequency cap, rights requests και fallback.
- Κατέγραψε action, outcome, exception και επόμενο review στο Customer data dictionary.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ελληνική ΜμΕ ξεκινά το «Λογαριασμός και επαφή» με cohort 914 πελατών και διατηρεί 871. Η διατήρηση είναι 95,30% βάσει «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία» και ενημερώνει το Customer data dictionary.

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει purpose ή lawful basis, το identity είναι αβέβαιο, τα cohorts αλλάζουν, η ενέργεια δεν προσφέρει αξία ή δεν λειτουργεί suppression. Ειδικά για το «Λογαριασμός και επαφή»: συλλογή πεδίων χωρίς σκοπό, νόμιμη βάση ή κανόνα ενημέρωσης αυξάνει κίνδυνο και μειώνει χρησιμότητα.

2.2 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Στάδιο κύκλου ζωής

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Στάδιο κύκλου ζωής», να εφαρμόζει «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία» και να τεκμηριώνει αποτέλεσμα στο Customer data dictionary.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Στάδιο κύκλου ζωής» εξετάζει account, contact, lifecycle, συναλλαγές, interactions, consent και preferences. Αξία δημιουργείται όταν αξιόπιστα δεδομένα οδηγούν σε έγκαιρη και χρήσιμη ενέργεια πελάτη, με σαφή δικαιώματα και guardrails. Η απόφαση συνδέεται με «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Δεδομένα και δικαιώματα: Συμφώνησε πηγές, scope, νόμιμη βάση και exclusions. Όρισε cohort, lifecycle stage, purpose, lawful basis, source, owner, timestamp και action. Για το «Στάδιο κύκλου ζωής», συμφώνησε identity, transactions, interactions και preferences, εφάρμοσε «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία», έλεγξε baseline, holdout, δυσμενές σενάριο και suppression. Κατέγραψε fallback και deletion ή correction path.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε ποια customer decision υποστηρίζει το «Στάδιο κύκλου ζωής» και ποιος την εγκρίνει.
- Εφάρμοσε «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία» σε σταθερό cohort, περίοδο και data version.
- Σύνδεσε κάθε πεδίο με purpose, πηγή, owner, freshness και retention rule.
- Έλεγξε holdout, guardrails, frequency cap, rights requests και fallback.
- Κατέγραψε action, outcome, exception και επόμενο review στο Customer data dictionary.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Για το «Στάδιο κύκλου ζωής», 941 από 1.016 προφίλ περνούν validation. Η ελεγμένη κάλυψη 92,62% εφαρμόζεται στο «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία» με source και owner.

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει purpose ή lawful basis, το identity είναι αβέβαιο, τα cohorts αλλάζουν, η ενέργεια δεν προσφέρει αξία ή δεν λειτουργεί suppression. Ειδικά για το «Στάδιο κύκλου ζωής»: συλλογή πεδίων χωρίς σκοπό, νόμιμη βάση ή κανόνα ενημέρωσης αυξάνει κίνδυνο και μειώνει χρησιμότητα.

2.3 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Transactions

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Transactions», να εφαρμόζει «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία» και να τεκμηριώνει αποτέλεσμα στο Customer data dictionary.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Transactions» εξετάζει account, contact, lifecycle, συναλλαγές, interactions, consent και preferences. Αξία δημιουργείται όταν αξιόπιστα δεδομένα οδηγούν σε έγκαιρη και χρήσιμη ενέργεια πελάτη, με σαφή δικαιώματα και guardrails. Η απόφαση συνδέεται με «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Μέτρηση και έλεγχος: Υπολόγισε τον δείκτη σε σταθερό cohort και έλεγξε την αναπαραγωγή. Όρισε cohort, lifecycle stage, purpose, lawful basis, source, owner, timestamp και action. Για το «Transactions», συμφώνησε identity, transactions, interactions και preferences, εφάρμοσε «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία», έλεγξε baseline, holdout, δυσμενές σενάριο και suppression. Κατέγραψε fallback και deletion ή correction path.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε ποια customer decision υποστηρίζει το «Transactions» και ποιος την εγκρίνει.
- Εφάρμοσε «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία» σε σταθερό cohort, περίοδο και data version.
- Σύνδεσε κάθε πεδίο με purpose, πηγή, owner, freshness και retention rule.
- Έλεγξε holdout, guardrails, frequency cap, rights requests και fallback.
- Κατέγραψε action, outcome, exception και επόμενο review στο Customer data dictionary.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Το «Transactions» αποδίδει επαληθευμένο incremental margin 19.920 € με συνολικό κόστος 3.340 €. Το καθαρό αποτέλεσμα 16.580 € ελέγχεται με holdout και «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία».

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει purpose ή lawful basis, το identity είναι αβέβαιο, τα cohorts αλλάζουν, η ενέργεια δεν προσφέρει αξία ή δεν λειτουργεί suppression. Ειδικά για το «Transactions»: συλλογή πεδίων χωρίς σκοπό, νόμιμη βάση ή κανόνα ενημέρωσης αυξάνει κίνδυνο και μειώνει χρησιμότητα.

2.4 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Αλληλεπιδράσεις

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Αλληλεπιδράσεις», να εφαρμόζει «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία» και να τεκμηριώνει αποτέλεσμα στο Customer data dictionary.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Αλληλεπιδράσεις» εξετάζει account, contact, lifecycle, συναλλαγές, interactions, consent και preferences. Αξία δημιουργείται όταν αξιόπιστα δεδομένα οδηγούν σε έγκαιρη και χρήσιμη ενέργεια πελάτη, με σαφή δικαιώματα και guardrails. Η απόφαση συνδέεται με «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Δυσμενές σενάριο: Δοκίμασε σφάλμα δεδομένων, fatigue, churn και fallback. Όρισε cohort, lifecycle stage, purpose, lawful basis, source, owner, timestamp και action. Για το «Αλληλεπιδράσεις», συμφώνησε identity, transactions, interactions και preferences, εφάρμοσε «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία», έλεγξε baseline, holdout, δυσμενές σενάριο και suppression. Κατέγραψε fallback και deletion ή correction path.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε ποια customer decision υποστηρίζει το «Αλληλεπιδράσεις» και ποιος την εγκρίνει.
- Εφάρμοσε «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία» σε σταθερό cohort, περίοδο και data version.
- Σύνδεσε κάθε πεδίο με purpose, πηγή, owner, freshness και retention rule.
- Έλεγξε holdout, guardrails, frequency cap, rights requests και fallback.
- Κατάγραψε action, outcome, exception και επόμενο review στο Customer data dictionary.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Στο δυσμενές σενάριο του «Αλληλεπιδράσεις», η διατήρηση υποχωρεί από 94,97% σε 87,47%. Ενεργοποιείται ανθρώπινο fallback και επανέλεγχος μέσω «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία».

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει purpose ή lawful basis, το identity είναι αβέβαιο, τα cohorts αλλάζουν, η ενέργεια δεν προσφέρει αξία ή δεν λειτουργεί suppression. Ειδικά για το «Αλληλεπιδράσεις»: συλλογή πεδίων χωρίς σκοπό, νόμιμη βάση ή κανόνα ενημέρωσης αυξάνει κίνδυνο και μειώνει χρησιμότητα.

2.5 - ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Συγκατάθεση και προτιμήσεις

Μετά την ενότητα, ο αναγνώστης μπορεί να εξηγήσει το «Συγκατάθεση και προτιμήσεις», να εφαρμόζει «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία» και να τεκμηριώνει αποτέλεσμα στο Customer data dictionary.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙΣ

Το «Συγκατάθεση και προτιμήσεις» εξετάζει account, contact, lifecycle, συναλλαγές, interactions, consent και preferences. Αξία δημιουργείται όταν αξιόπιστα δεδομένα οδηγούν σε έγκαιρη και χρήσιμη ενέργεια πελάτη, με σαφή δικαιώματα και guardrails. Η απόφαση συνδέεται με «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία».

ΜΕΘΟΔΟΣ

Διακυβέρνηση: Όρισε owner, action threshold, log και review date. Όρισε cohort, lifecycle stage, purpose, lawful basis, source, owner, timestamp και action. Για το «Συγκατάθεση και προτιμήσεις», συμφώνησε identity, transactions, interactions και preferences, εφάρμοσε «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία», έλεγξε baseline, holdout, δυσμενές σενάριο και suppression. Κατέγραψε fallback και deletion ή correction path.

ΠΡΑΚΤΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- Όρισε ποια customer decision υποστηρίζει το «Συγκατάθεση και προτιμήσεις» και ποιος την εγκρίνει.
- Εφάρμοσε «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία» σε σταθερό cohort, περίοδο και data version.
- Σύνδεσε κάθε πεδίο με purpose, πηγή, owner, freshness και retention rule.
- Έλεγξε holdout, guardrails, frequency cap, rights requests και fallback.
- Κατέγραψε action, outcome, exception και επόμενο review στο Customer data dictionary.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Για το «Συγκατάθεση και προτιμήσεις», 64 από 70 ενέργειες κλείνουν εμπρόθεσμα, ποσοστό 91,43%. Το «πληρότητα προφίλ = έγκυρα απαιτούμενα πεδία / απαιτούμενα πεδία» καταγράφεται με consent state, action log και review date.

RED FLAG

Σταμάτησε όταν λείπει purpose ή lawful basis, το identity είναι αβέβαιο, τα cohorts αλλάζουν, η ενέργεια δεν προσφέρει αξία ή δεν λειτουργεί suppression. Ειδικά για το «Συγκατάθεση και προτιμήσεις»: συλλογή πεδίων χωρίς σκοπό, νόμιμη βάση ή κανόνα ενημέρωσης αυξάνει κίνδυνο και μειώνει χρησιμότητα.