



RANDOM FOREST

Kundanalyis
med
Gustav Rengby



1907
Sanna
M...
all...

Sanna
M...
all...

1907
Sanna
M...
all...

Sanna
M...
all...

Sanna
M...
all...





Hemköp

Vi

19.90

År

49.90

COOP FORUM

COOP KONSUM

HALVA PRIS

ICA nära
Billiga Veckan!

ICA

PRISER
ÄR SKILLNADEN

HALVA PRIS

ICA
KVANTUM

1:1
KVANTUM
8-22

Popular on Netflix



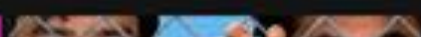
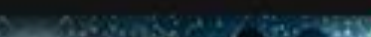
Top Picks for Kenny



Blockbuster Exciting Western Action Thrillers

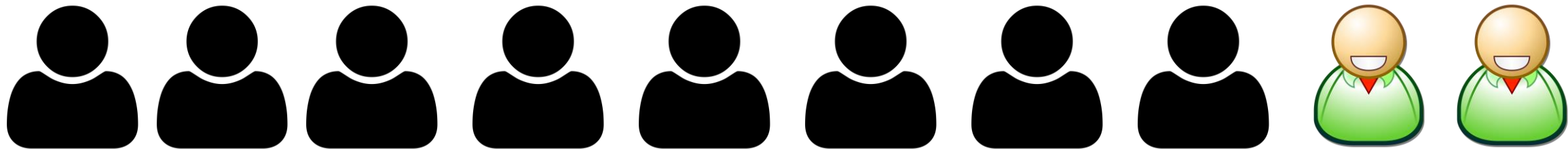
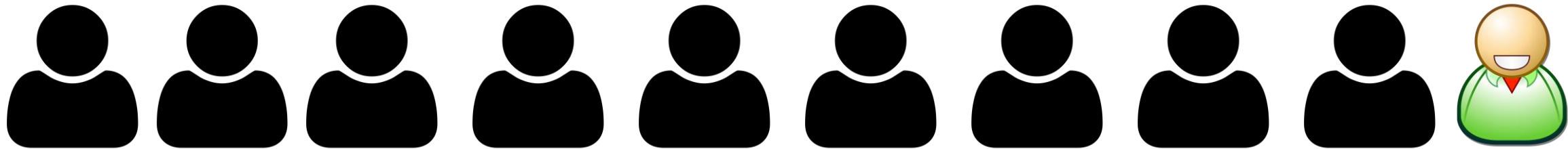


Reverent Comedies

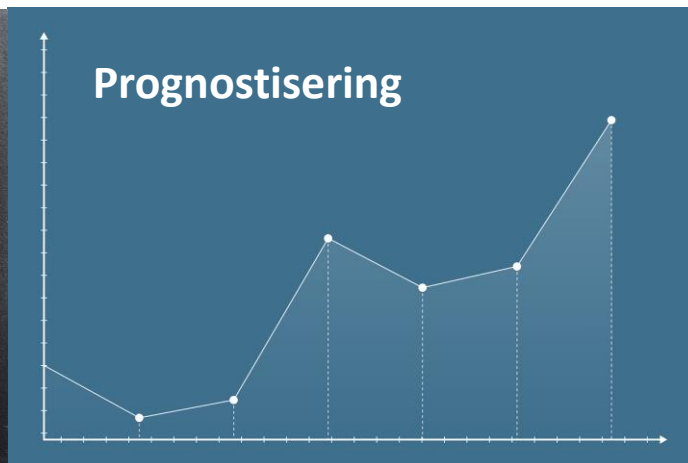




Grundläggande business caset



Tillämpning



Deskriptiv Analys / Diagnostisk

Vad hände?

Varför?

Vad är faktorerna bakom X?

Prediktiv / Preskriptiv

Vad är sannolikheten att något händer?

Vem kommer köpa X?

Vad måste göras för att uppnå X?

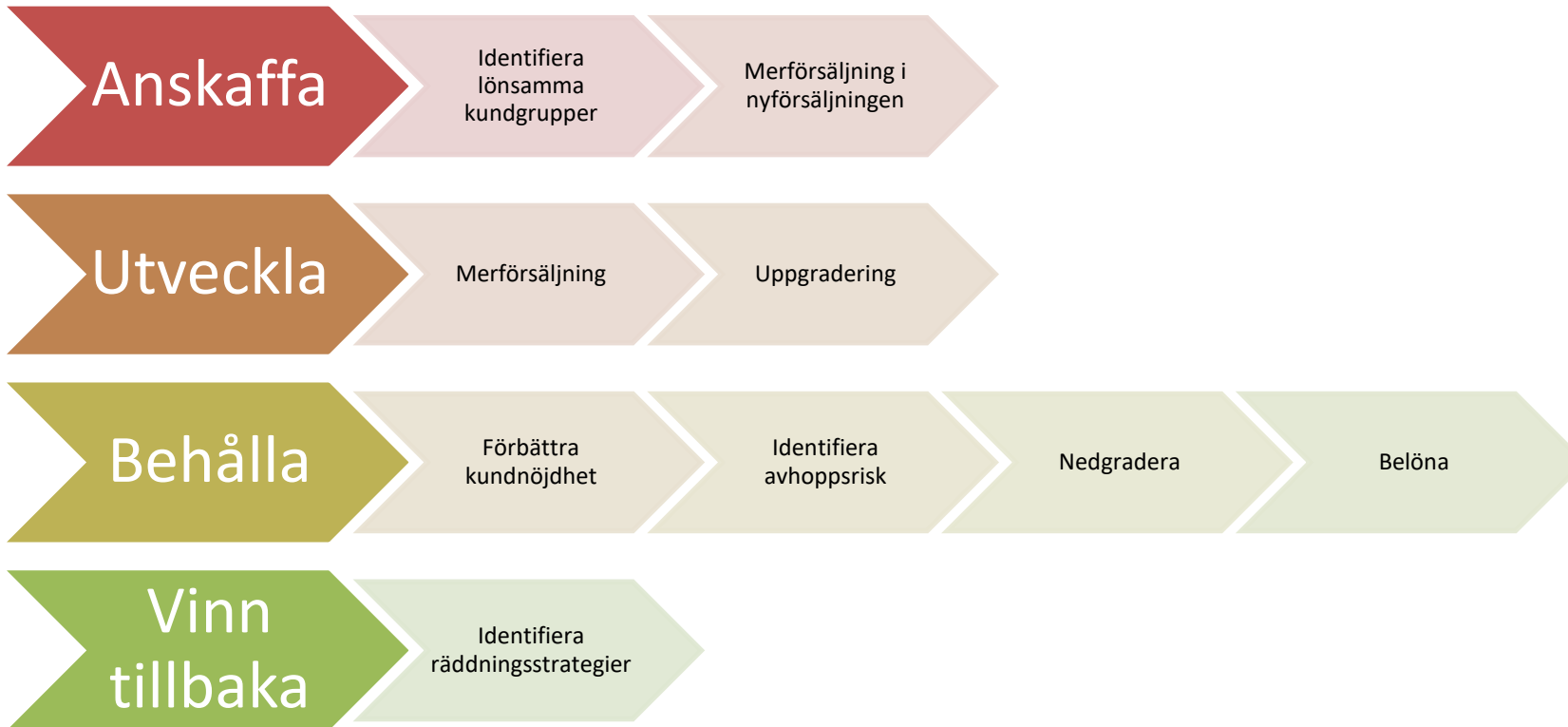
Låg

IT-mognad

Hög



Kundlivscykel



Verktyg

Strategiskt kundlivstidsvärde
Geografiska/demografiska segment
Marknadssegment
Realtidsrekommendationer

Operativt/preskriptivt kundlivstidsvärde
Merförsäljningsanalys
RFM-segmentering el. Motsv.

Operativt/preskriptivt kundlivstidsvärde
Avhopp-/återköps-analys
Realtidsrekommendationer

Win-Back-analys



Strategier kring Utveckla

Strategisk/Generell

Operativ/Specifik

Produktscore

- Kund
- Produkt

Kanal & Produktscore

- Kund
- Produkt
- Kanal

Kundprofiler

- Kund
- Produkt
- Kanal
- Budskap

Urvalsoptimering

- Kund
- Produkt
- Kanal
- Budskap

Realtidsstöd

- Kund
- Produkt
- Kanal
- Budskap
- Mötesinformation

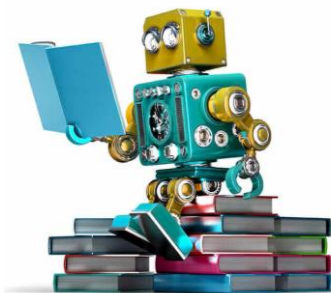
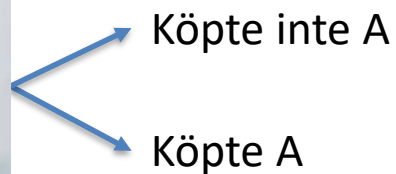
Frågeställning

- Utifrån vår säljstatistik - vilka kunder kommer köpa produkt A?

Maj



Juni



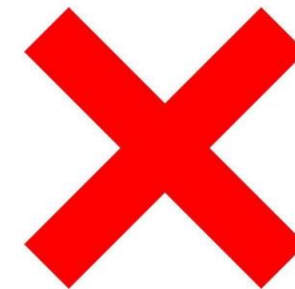
Juli



A-köpare

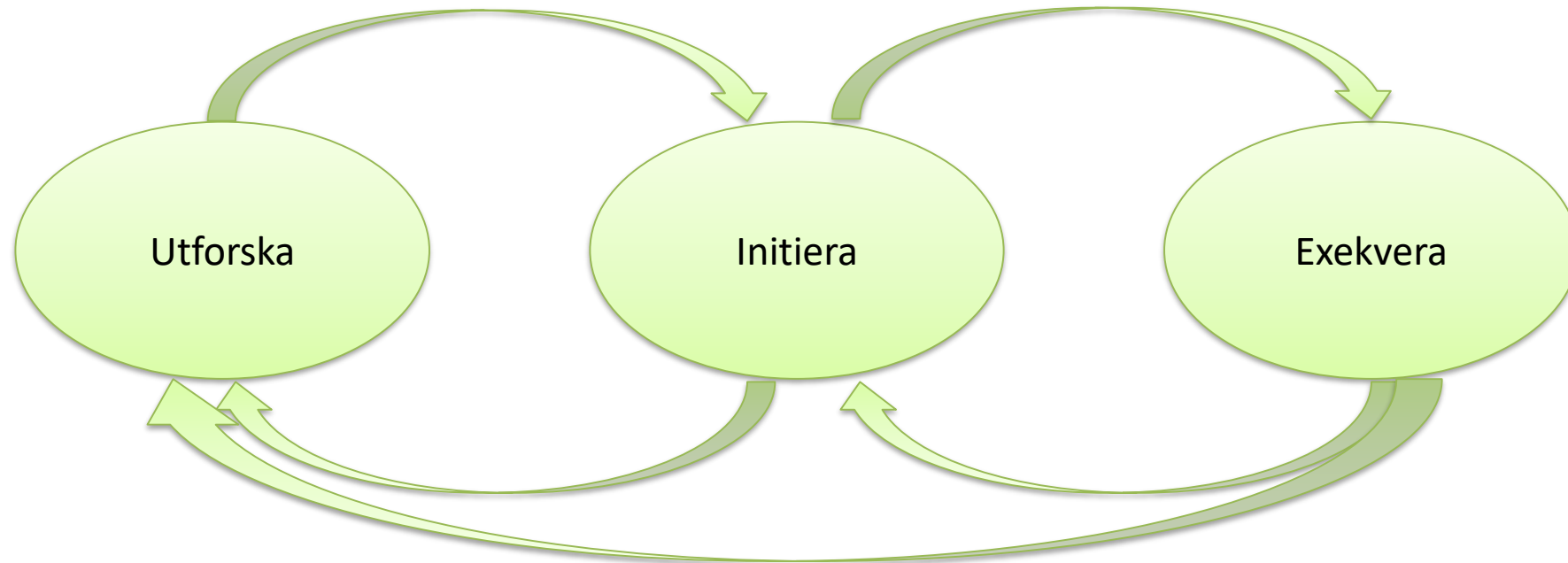


Augusti



Urvalsoptimering

Urval görs för en marknadsaktivitet eller i en specifik kanal
Ett urval kan ligga i tre olika faser



Urvalsprocessen

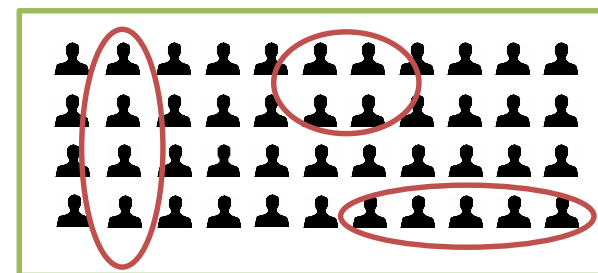
Utforska

- Urvalet består (mer eller mindre) av alla typer av kunder
- Utifrån respons på första urvalet kan en prediktiv modell tas fram



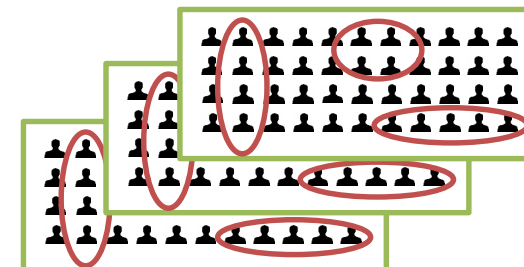
Initiera

- Första användningen av prediktiv modell
- Utvärdering om modellen ger resultat



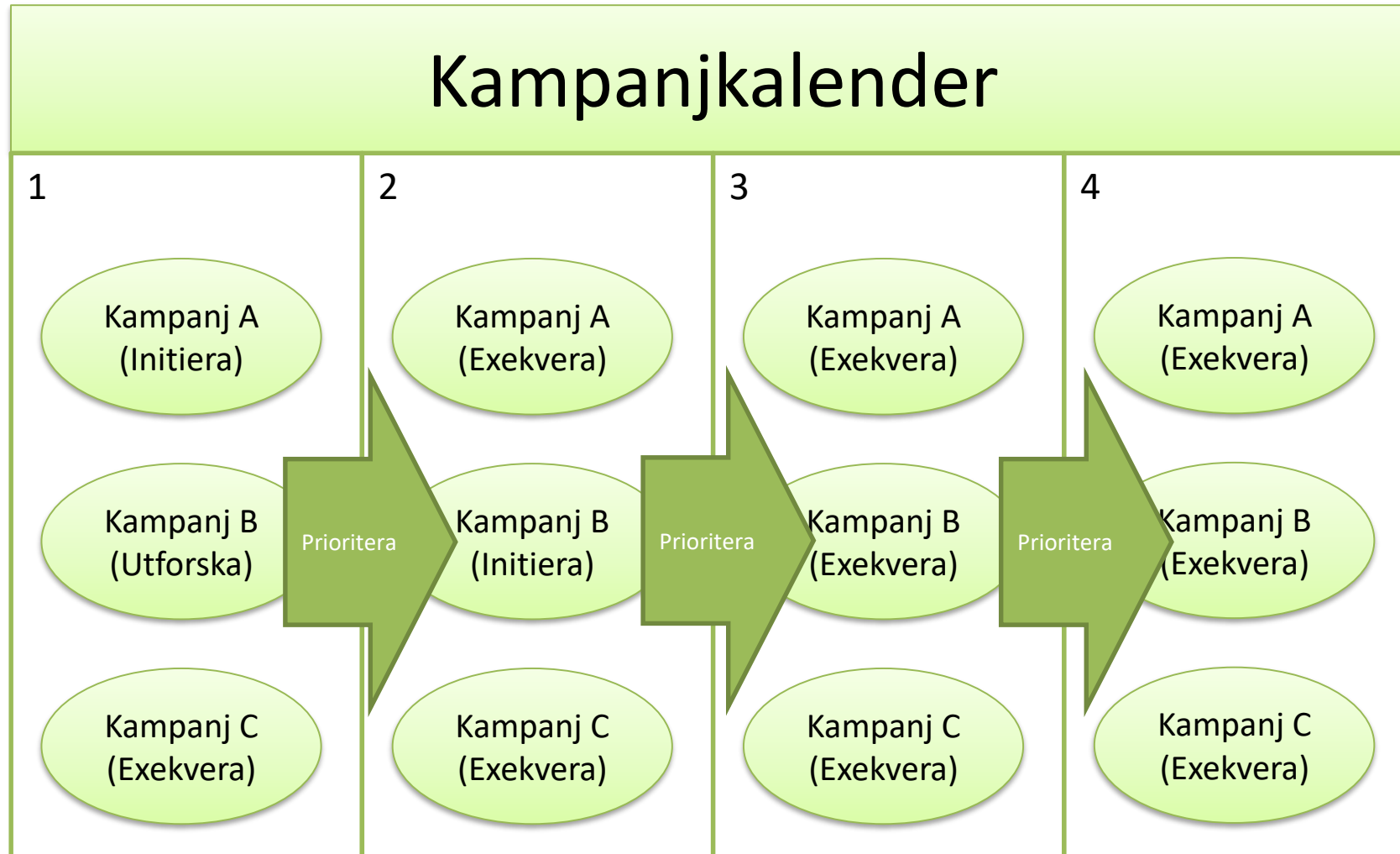
Exekvera

- Minimera manuellt arbete - automatisera
- Sjämlärande
- Finjustering & Utvärdering





Prioritering kampanjurval





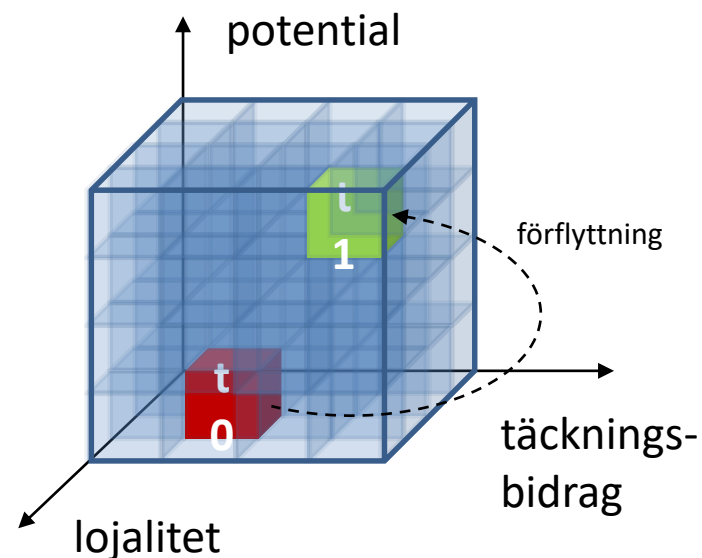
Prioritering kampanjurval

Kund	Kampanj Add-On Telesales	Kampanjvärde	Kampanj Add-On Mail	Kampanjvärde
	Potential	500	Potential	1200
Krister Johansson	2,000%	10	0,005%	0,06
Sara Larsson	3,000%	15	0,100%	1,2
Emma Karlsson	1,000%	5	0,80%	9,6

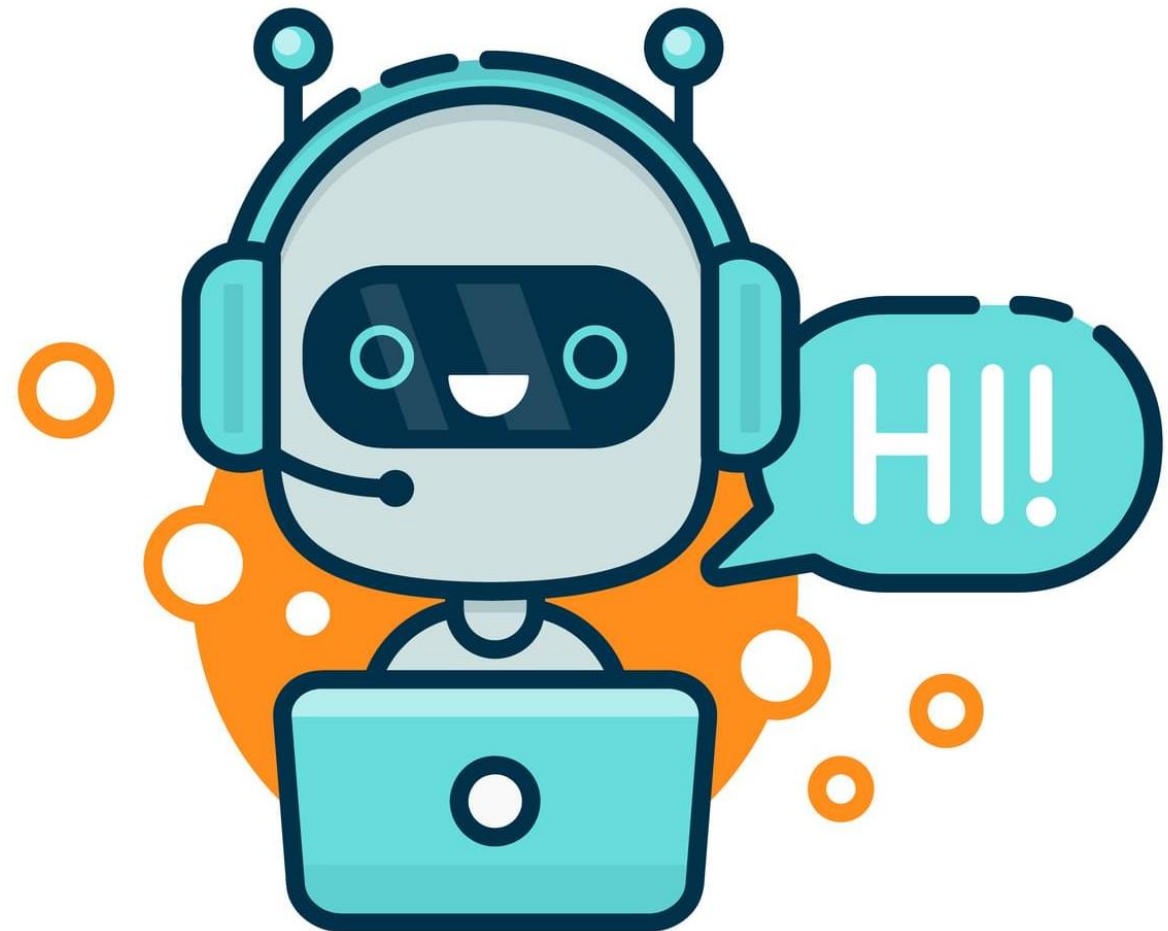
Sara blir bäst att ta med i kampanjen Add-On Telesales medan Emma kan vara med i urvalet för Add-On Mail.

Kundlivstidsvärde

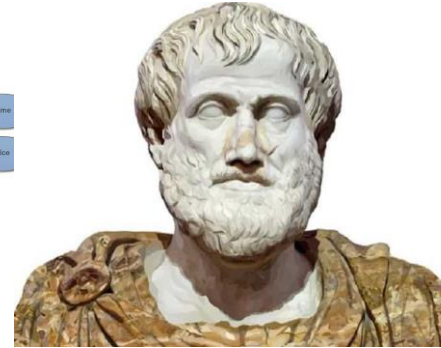
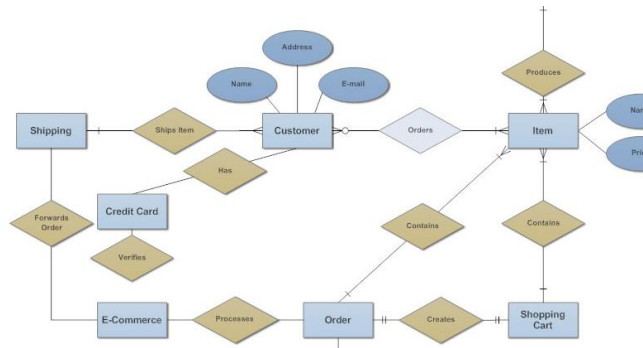
- Livstidsvärde är:
 - en uppskattning av framtida intäkter och kostnader på en kund
- CLV ger möjlighet att optimera kundlönsamheten långsiktigt
- När man kan mäta vad en "bra" kund är kan man också organisera sig kring:
 - Att **attrahera** "bra" kunder
 - Att **behålla** "bra" kunder
 - Att **utveckla** övriga kunder till att bli "bra" (eller avveckla dem)



Artificiell Intelligens



Artificiell Intelligens



Data

Information

Kunskap

Agera

Digitalisering

Big Data

Perception/Kognition

Machine learning

Anpassa



Fördelarna (mot andra segmenteringar)

- Bättre prediktivitet
- Anpassar till nya omständigheter
 - Konkurrenters budskap
 - Kampanjer
 - Prissättning
 - Produktförändringar
- Mindre underhåll





Boxer case

- Churnscoring (2012)
 - <https://enterprise.microsoft.com/sv-se/customer-story/uncategorized/media-and-cable/lojalare-kunder-med-boxers-bi-losning/>
- Kundtjänst up-sell (2015)
 - <http://www.randomforest.se/sv/boxer-okademrforsaljning-med-49-redan-forsta-manaden/>
- Personalisering webb (2016)
 - <http://redpine.se/sv/case-boxer-anvander-red-pine-i-webb-kanalen/>

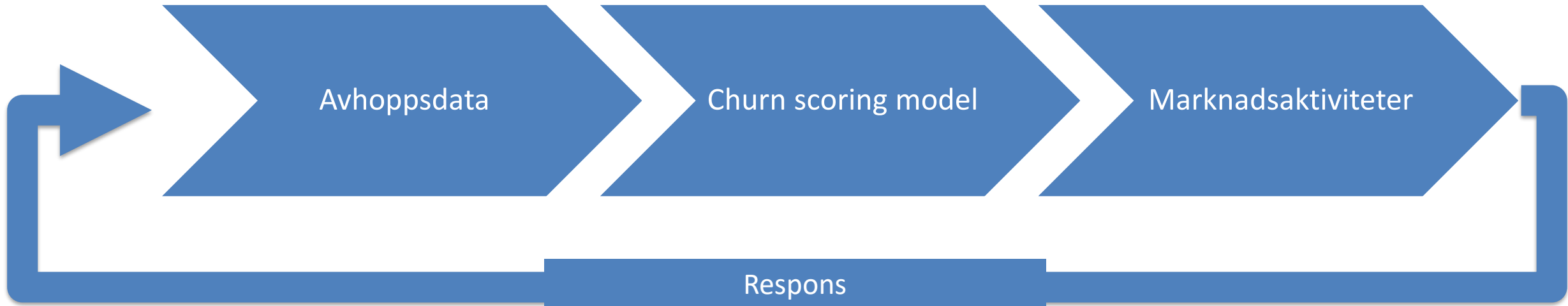


Churnanalys på Boxer TV Access

- Utmaningen
 - Vad kan Boxer göra för att minska churn?
 - Vilka kunder är det som churnar?
 - Vad påverkar churn?



Case: Churn Scoring





Kundtjänst Up Sell

- Vi behövde börja arbeta proaktivt i kundtjänst
 - Hur kan vi hitta nya säljstrategier
 - Hur ska vi kunna välja när vi ska försöka sälja och när det inte är läge?



Utmaning

- Vi behövde kunna ge våra kunder anpassade erbjudanden för varje individuell kund i inkommande säljkanalerna beroende på:
 - Kundengagemang
 - Kundens kommunikationshistorik
 - Vilket erbjudande som ger bäst lönsamhet för Boxer att erbjuda
 - Vilket erbjudande som ger störst chans till merförsäljning i det givna kundmötet



Relevant i inkommande kanaler

- Vad har vi för information om kunden?
 - Vad har kunden för köphistorik hos oss?
 - Hur beter sig kunden i kundmötet?
 - Varför kontaktade kunden oss?
- Historisk information**
- Realtids-information**
- Vilket erbjudande är det bästa för både kund och leverantör?



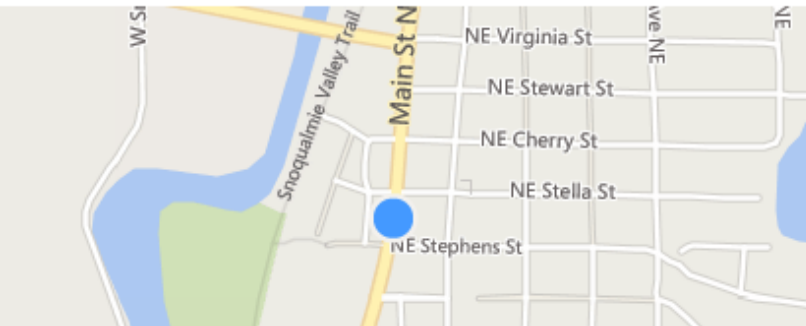


CONTACT
Nancy Anderson (sample)

Summary

CONTACT INFORMATION

Full Name* Nancy Anderson (sample)
 Job Title Purchasing Assistant
 Company Name Adventure Works (sample)
 Email someone_c@example.com
 Business Phone 555-0102
 Mobile Phone --
 Fax --
 Preferred Method of Any
 Address 5086 Nottingham Place
 Duvall, WA 16982
 U.S.



Red Pine

500 Extra Text Messages

Response **Not Offered**
 Offer Accepted
 Offer Declined

Congratulations! You are c... t we want to give an extra treat.

Offer: **Offer Accepted**
 You get 500 extra text messages for free

POSTS ACTIVITIES NOTES

Enter post here POST

Both Auto posts User posts

- Maintenance information (sample)**
 Case: Created by Gösta Boström for Contact Nancy Anderson (sample).
 On Maintenance information (sample)'s wall
 2/18/2015 10:39 PM
- Nancy Anderson (sample)**
 Contact: Created By Gösta Boström.
 On Nancy Anderson (sample)'s wall
 2/18/2015 10:39 PM

Company
 Adventure Works (samp

RECENT CASES

Case Title
Maintenance information...



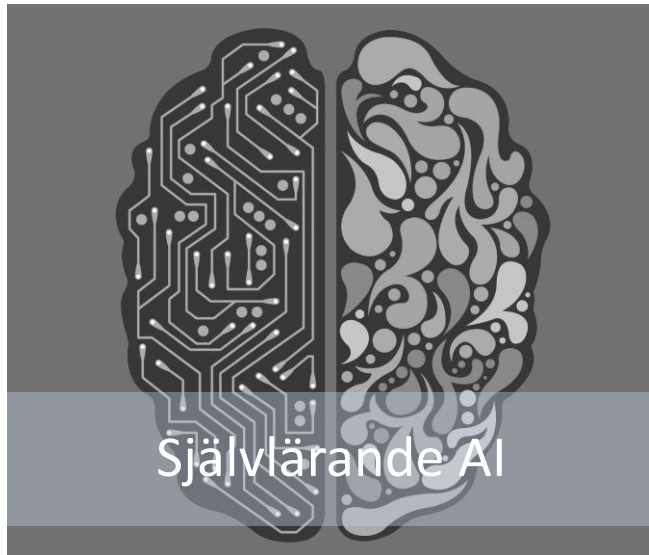
RECENT OPPORTUNITIES

Topic
No Opportunity records found





Smart kundinteraktion med A.I. i realtid



Web

Kundservice

Telemarketing

Butik

Event

Optimal kommunikation?

Historik



Tidigare köp
Demografi
Kontaktbeteende

Realtidsdata



Ärende
Beteende i mötet
Kanal

Vad vill vi?



Affärsregler
Lönsamhet
Företagsmål



Bredband via fiber | TV- x +

← → ↻ | 🔒 boxer.se

📖 ☆ | ☰ ✎ 🔔 ⋮

Här är du: Start

PLAY KABEL-TV ÅTERFÖRSÄLJARE

BOXER FIBER TV & PLAY KUNDSERVICE

Sök på boxer.se 🔍

🔒 MINA SIDOR

frihet MED FIBER&TV

KAMPANJ!
BREDBAND100
249:-
MÅN
Till bredband

JUST NU!
FLEX8
99:-
MÅN
Till TV

Se Allsvenskan **3 MÅNADER FRITT** **More.**

<https://www.boxer.se/fiber/bredband/>

Bredband via fiber | TV- × +

boxer.se


Här är du: [Start](#) PLAY KABEL-TV ÅTERFÖRSÄLJARE

BOXER FIBER TV & PLAY KUNDSERVICE

Sök på boxer.se

MINA SIDOR

frihet MED FIBER & TV




KAMPANJ!
BREDBAND100
249:-
MÅN
Till bredband

JUST NU!
FLEX8
99:-
MÅN
Till TV

Se Allsvenskan
3 MÅNADER FRITT
Värde 1347 kr
MC More.

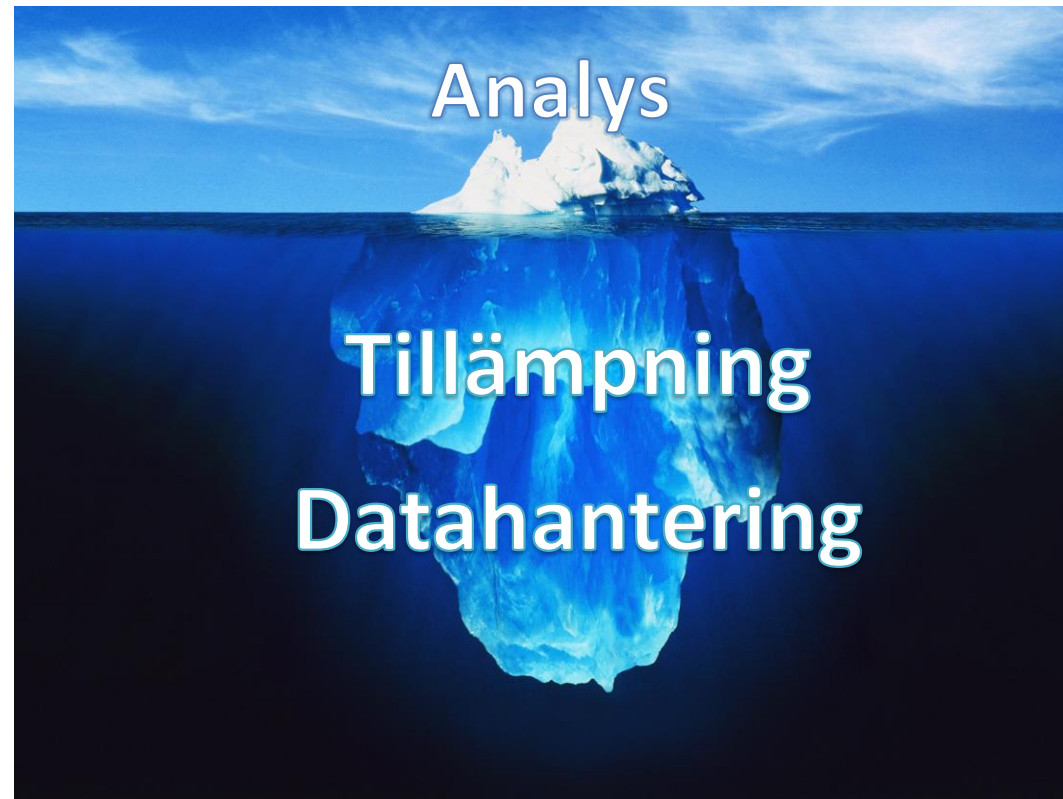
<https://www.boxer.se/fiber/bredband/>

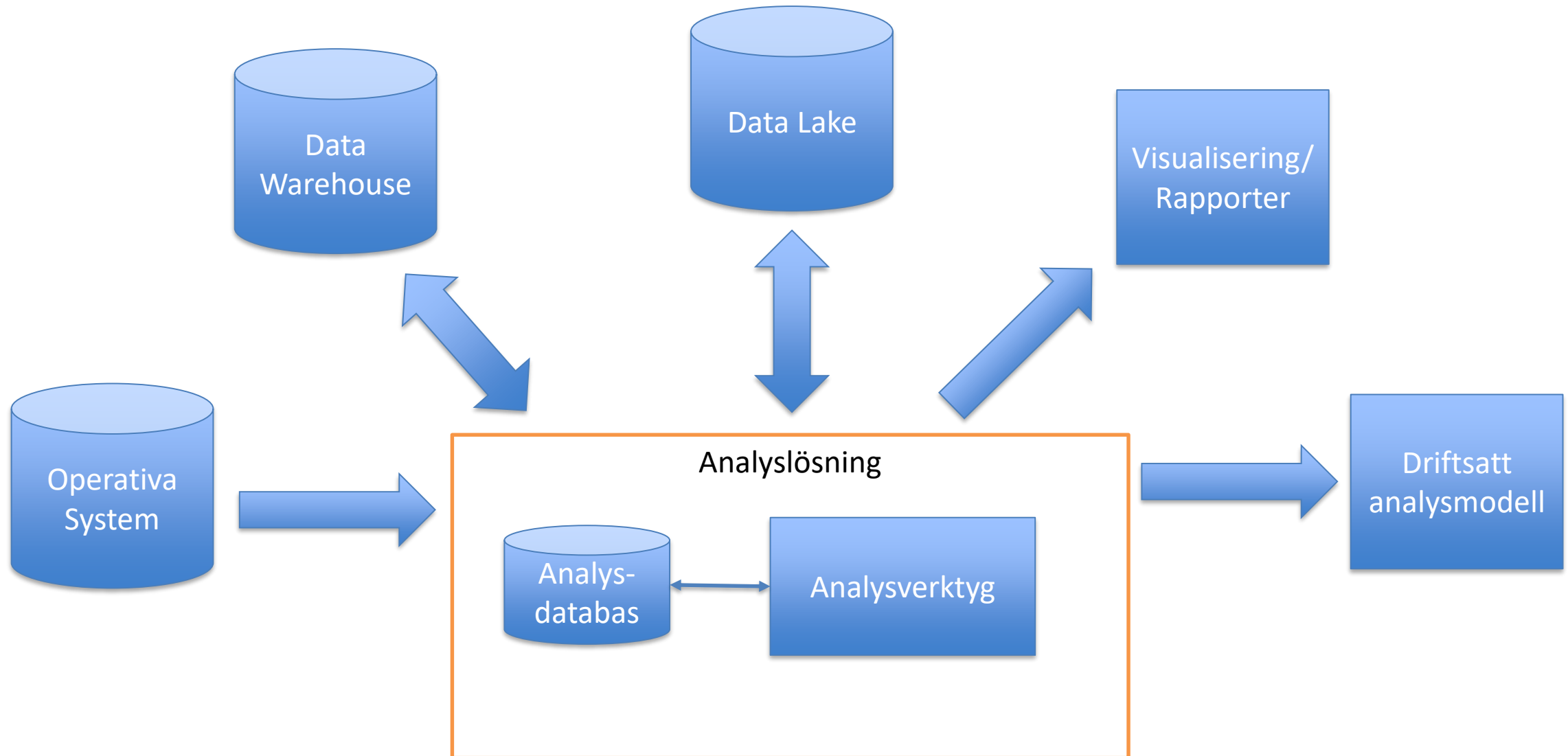


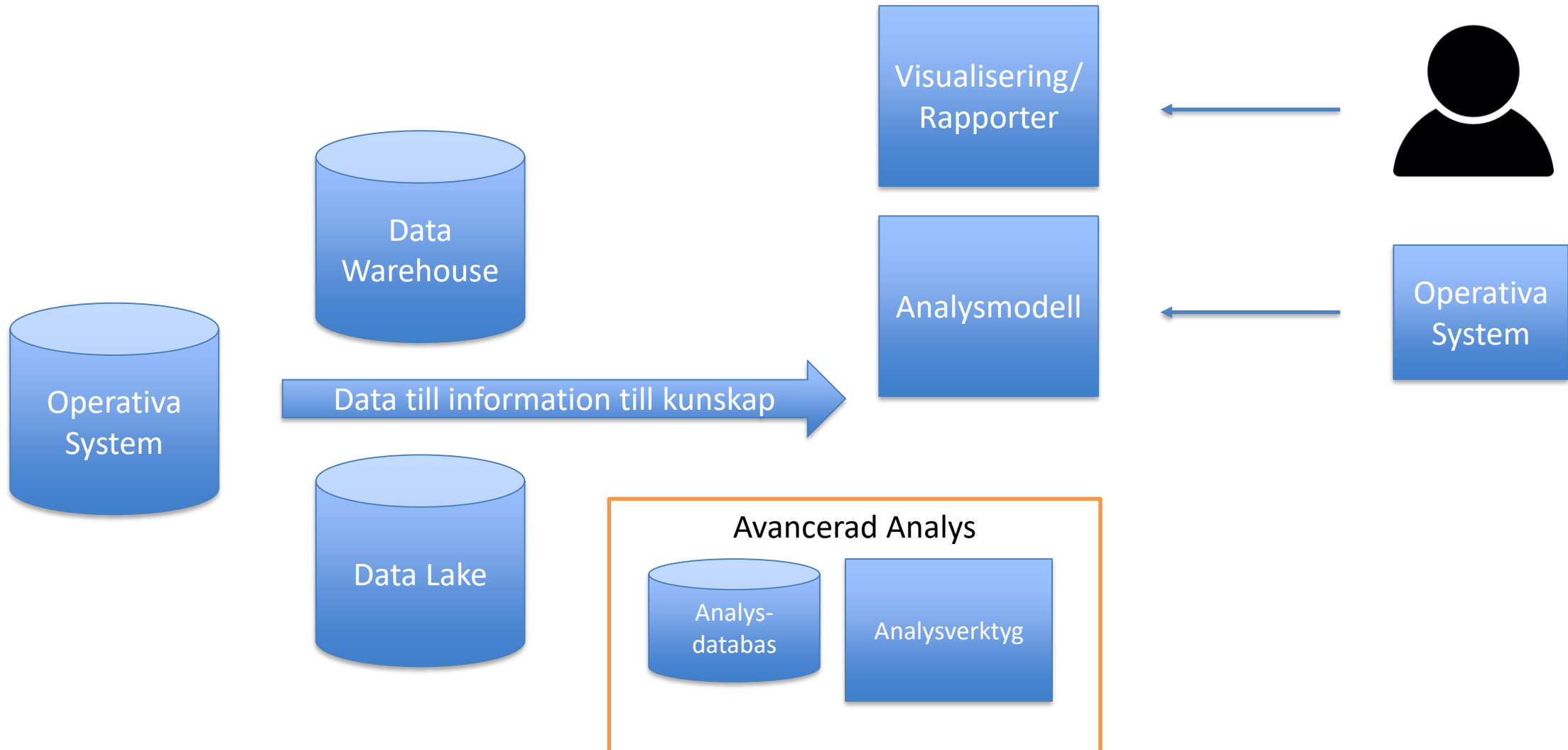


Lärdom

- Jobba iterativt ackumulerande







Business Case – Avancerad Analys



Säljscoring -
Inkommande
säljkanaler

Feldetektering

Kundkorgsanalys

KPI-prognos

Medieanalys

Prisoptimering

Churn scoring

marknadssegment

Produktlönsamhetsanalys

Predictive Maintenance

Säljscoring - utgående
säljkanaler

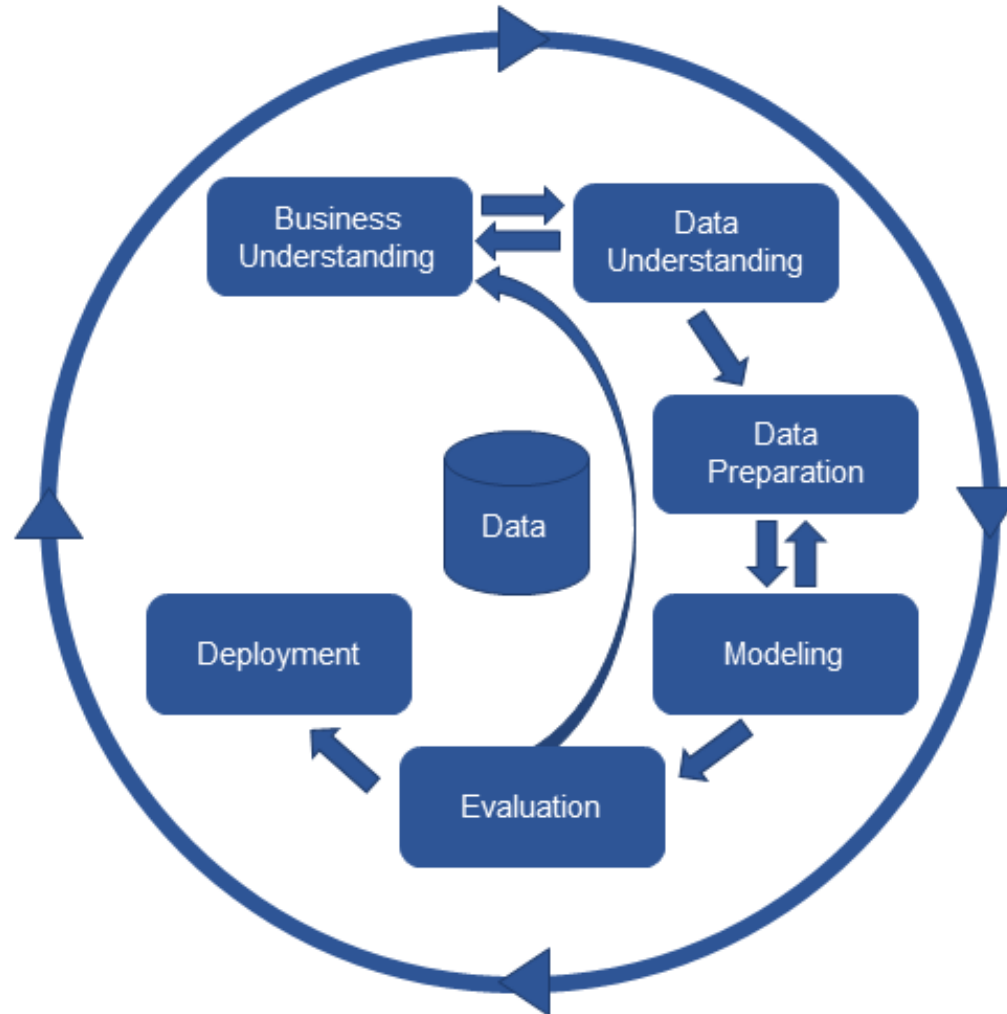
Kundlönsamhetsanalys

Identifiera lönsamma
organisationsbeteenden

Fraud detection



Analysprocessen





RANDOM FOREST