



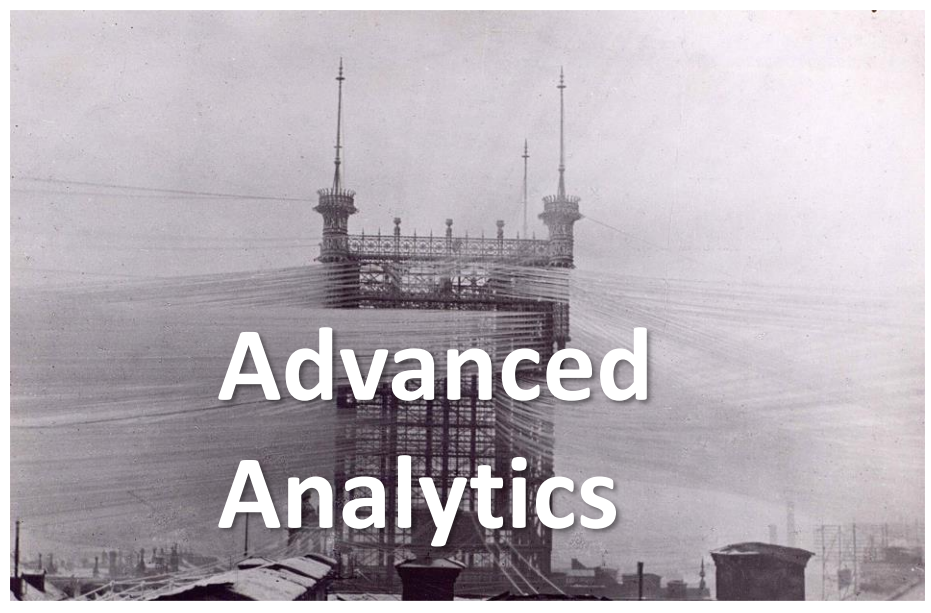
RANDOM FOREST

Dra nytta av AI i kundhanteringen

Niklas Bredberg, VD Random Forest

Gustav Rengby, VD Red Pine

Daniel Goucher, CTO Red Pine



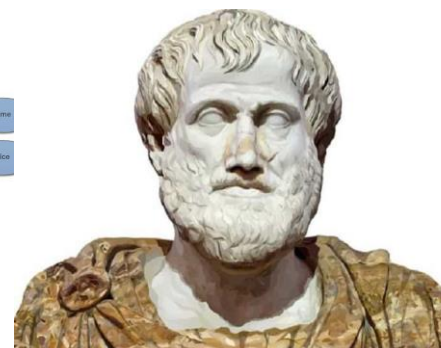
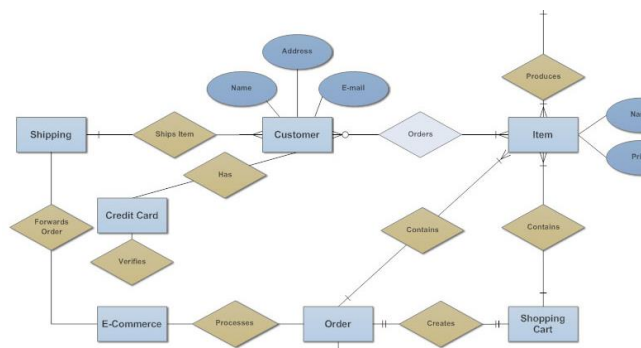


UBER

ADVANCED
TECHNOLOGIES
CENTER

UBERATC.COM/CAR

Artificiel Intelligens



Data

Information

Kunskap

Agera

Digitalisering

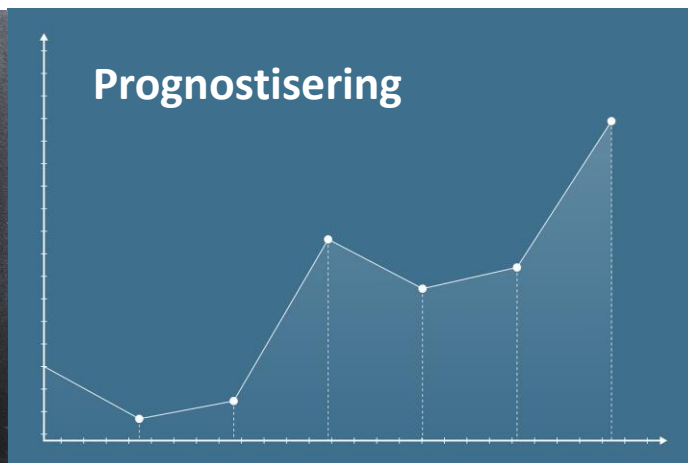
Big Data

Perception/Kognition

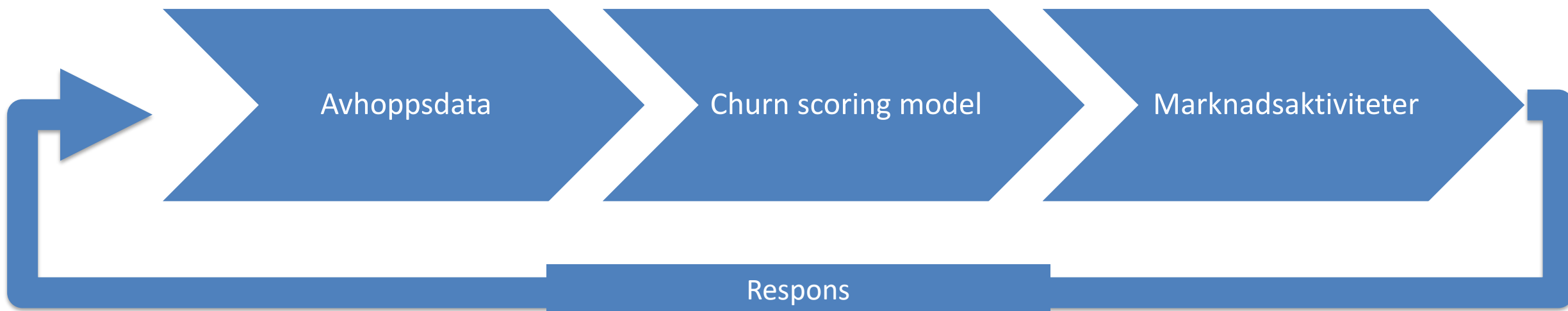
Machine learning

Anpassa

Tillämpning



Case: Churn Scoring



Fördelarna

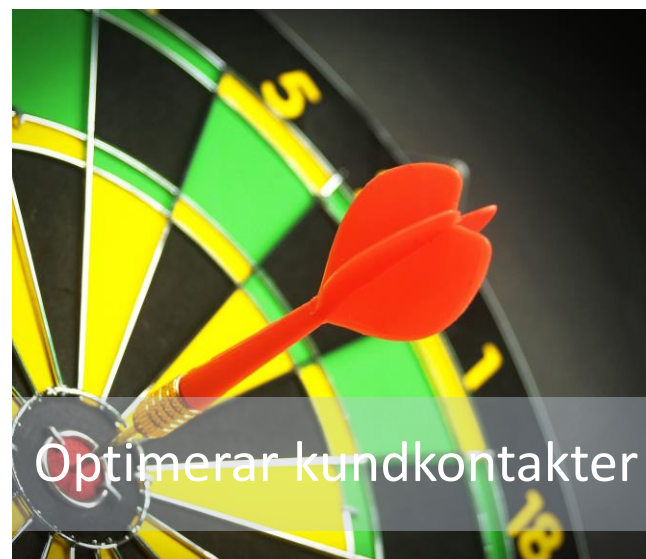
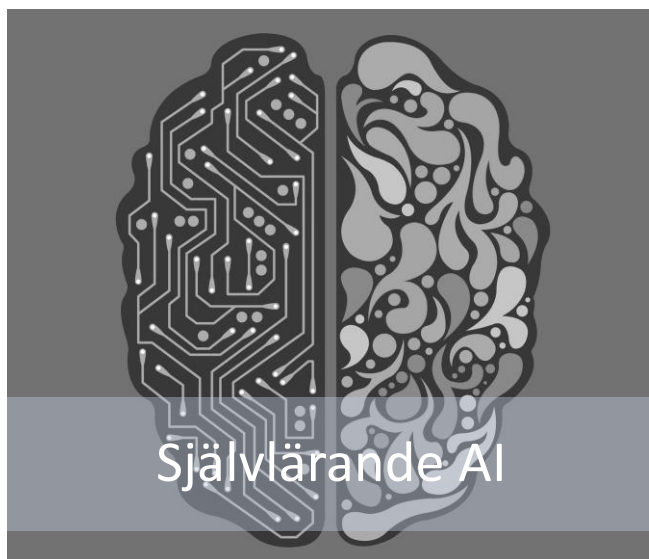
- Bättre prediktivitet
- Anpassar till nya omständigheter
 - Konkurrenters budskap
 - Kampanjer
 - Prissättning
 - Produktförändringar
- Mindre underhåll







Smart kundinteraktion med A.I. i realtid



Web

Kundservice

Telemarketing

Butik

Event

Demo!



Optimal kommunikation?

Historik



Tidigare köp
Demografi
Kontaktbeteende

Realtidsdata



Ärende
Beteende i mötet
Kanal

Vad vill vi?



Affärsregler
Lönsamhet
Företagsmål

Hur funkar det i kundservice?

Kund



- 28 år
- Stockholm
- Nyligen genomfört köp av tillvalsprodukt
- Varit kund i 3 år




Mötesinformation



- Intresserad att ändra betalösning
- Berättar i samtalet vad hon använder tjänsten till
- Frågar om bostadsflytt

Vad vill vi?



- Tillvalsprodukt 
- Login till kundwebb 
- Rekommendera en vän 

Vad vill kunden?



- Tillvalsprodukt 
- Login till kundwebb 
- Rekommendera en vän 



Tillvalsprodukt



Rekommendera en vän



Login till kundwebb



Hur funkar det i webb?

Besökare



- Besökt hemsidan en gång tidigare
- IP-nummer från Malmö
- Surfar på PC





Mötesinformation



1. Besöker "vilka är vi?"
2. Besöker "lyxprodukt"
3. Besöker "enkla produkten"
4. Besöker "FAQ"

Vad vill vi?



- Lyxprodukt 
- Enkla produkten 
- "Vill du bli uppringd?" 
- Befintlig kund login 

Vad vill kunden?



- Lyxprodukt 
- Enkla produkten 
- "Vill du bli uppringd?" 
- Befintlig kund login 



Befintlig kundlogin

Lyxprodukten

"Vill du bli uppringd?"

Enkla produkten



Hur funkar det på kundwebben?

Kund



- 28 år
- Stockholm
- Nyligen genomfört köp av tillvalsprodukt
- Varit kund i 3 år




Mötesinformation



1. Besöker "Tillvalsprodukt"
2. Besöker "mina fakturor"
3. Besöker "Tillvalsprodukt"
4. Besöker startsidan

Vad vill vi?



- Tillvalsprodukt 
- "10 % Rabatt" 
- Rekommendera en vän 

Vad vill kunden?



- Tillvalsprodukt 
- "10 % Rabatt" 
- Rekommendera en vän 



Rekommendera en vän

Tillvalsprodukt

10 % Rabatt

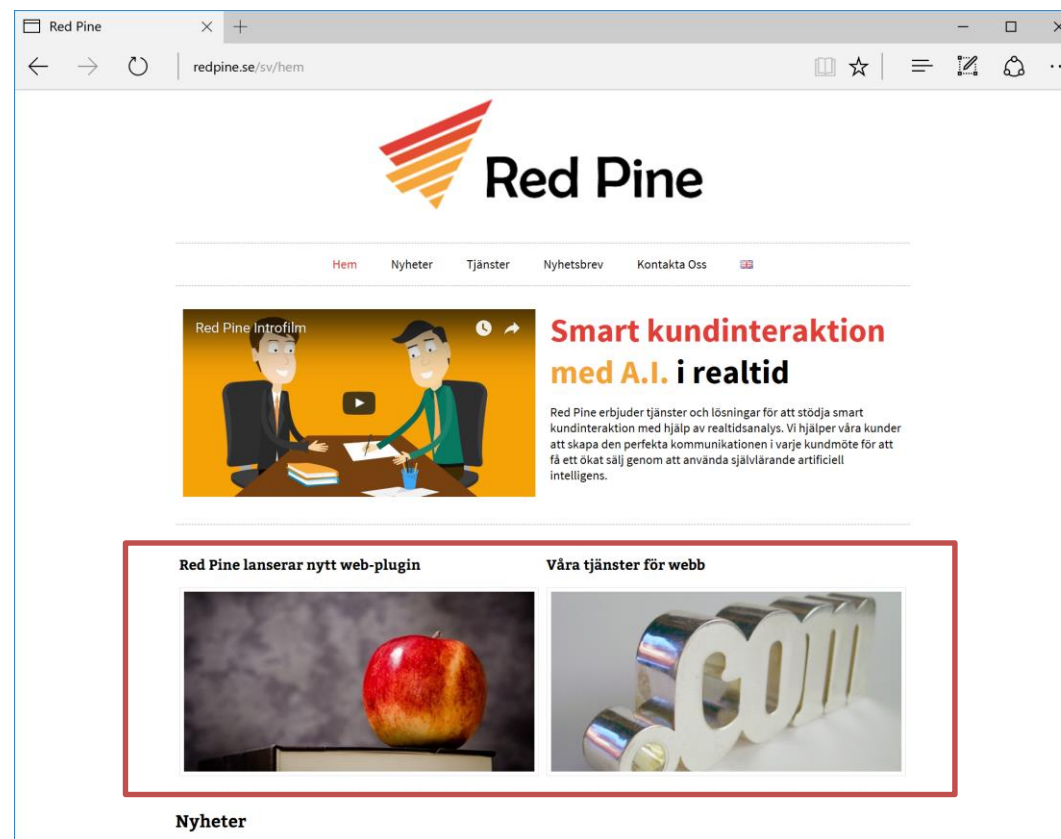


Effekter

- Optimerar varje kundkontakt
- Ökar merförsäljning
 - Ökad hitrate
 - Ökad offer rate i kundtjänst
- Endast relevanta erbjudanden - ökar kundnöjdhet
- Kundkontakt blir en tillgång istället för en kostnad
- Ta till vara på och lärdom av responsen av kommunikation och lär känna kunderna



Implementation på webb



- Röda rutans innehåll styrs av Red Pine utifrån besökarens beteende

Hur kommer vi igång? - Webb

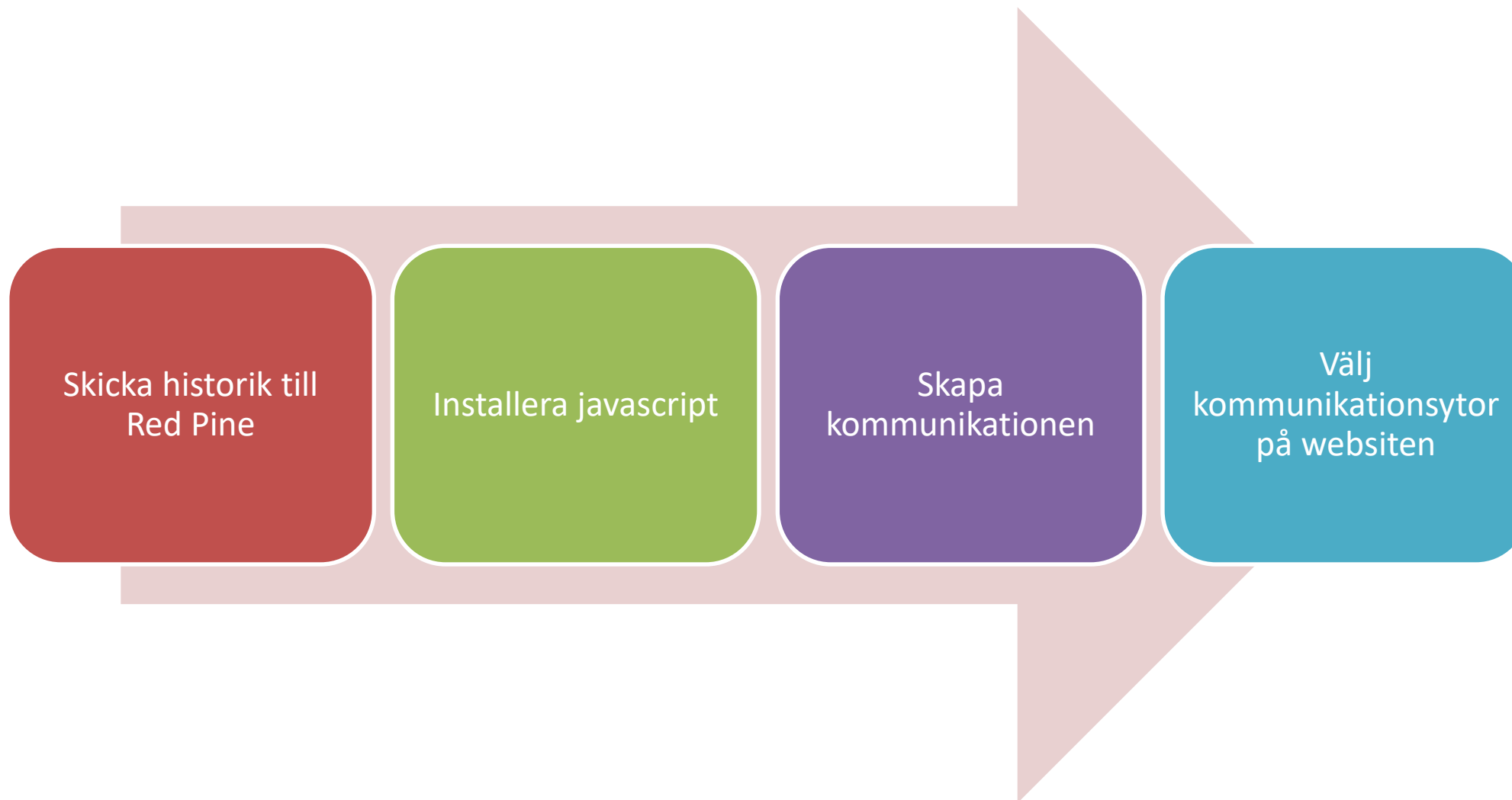


Installera javascript

Skapa
kommunikationen

Välj
kommunikationsytor
på webbsiten

Hur kommer vi igång? - Webb befintlig kund



Demo!



Tack för oss!

- Niklas Bredberg
 - VD Random Forest
 - Niklas@randomforest.se, 0722-22 15 60
- Gustav Rengby
 - VD Red Pine
 - gustav@redpine.se, 0722-32 72 27
- Daniel Goucher
 - CTO Red Pine
 - daniel@redpine.se, 0703-65 07 72

