



Tanken, Teamet, Tekniken.

- **Zacharias Elinder**
 - Nordisk Projektledare för Marketing Automation, Tre
- 2019-11-27



Igår



Imorgon



Vår utmaning

- Mogen marknad – låg tillväxt av nya kunder
- Lågt förtroende hos kunderna för branschen och Tre specifikt
- Fragmenterad "bild" av våra interaktioner med kunder/prospekts
- Avsaknad av gemensam CRM-strategi samt oklart mandat & ansvar för hantering av våra kunder.

Vår målsättning

(Marketing Automation Project)

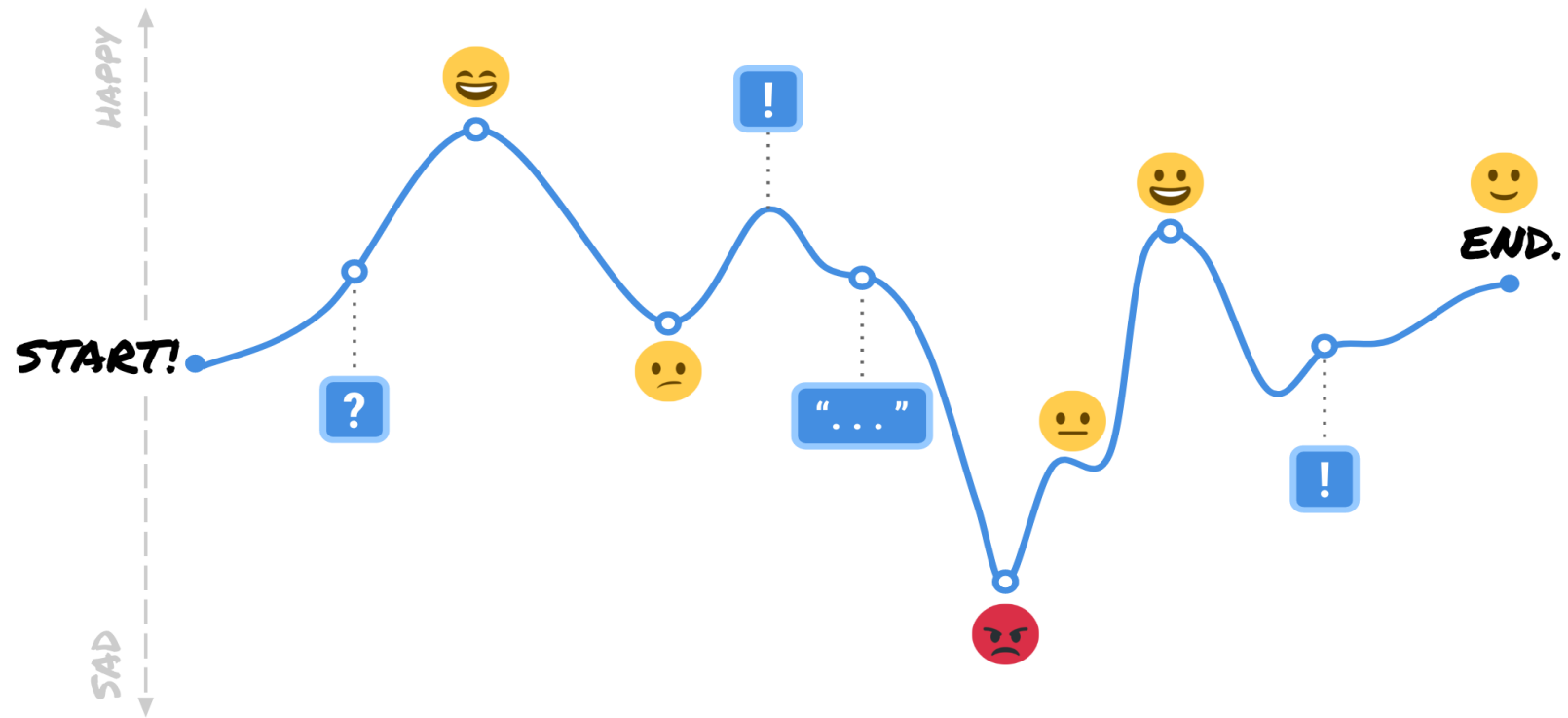
- Öka kundnöjdheten (NPS)
- Öka Kundportföljens värde (CLV)
- Reducera spillkostnader



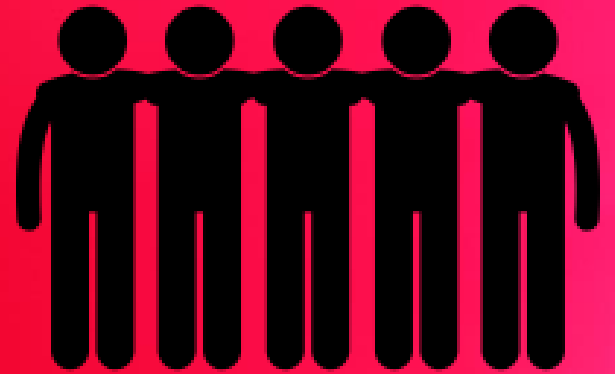


Tanken

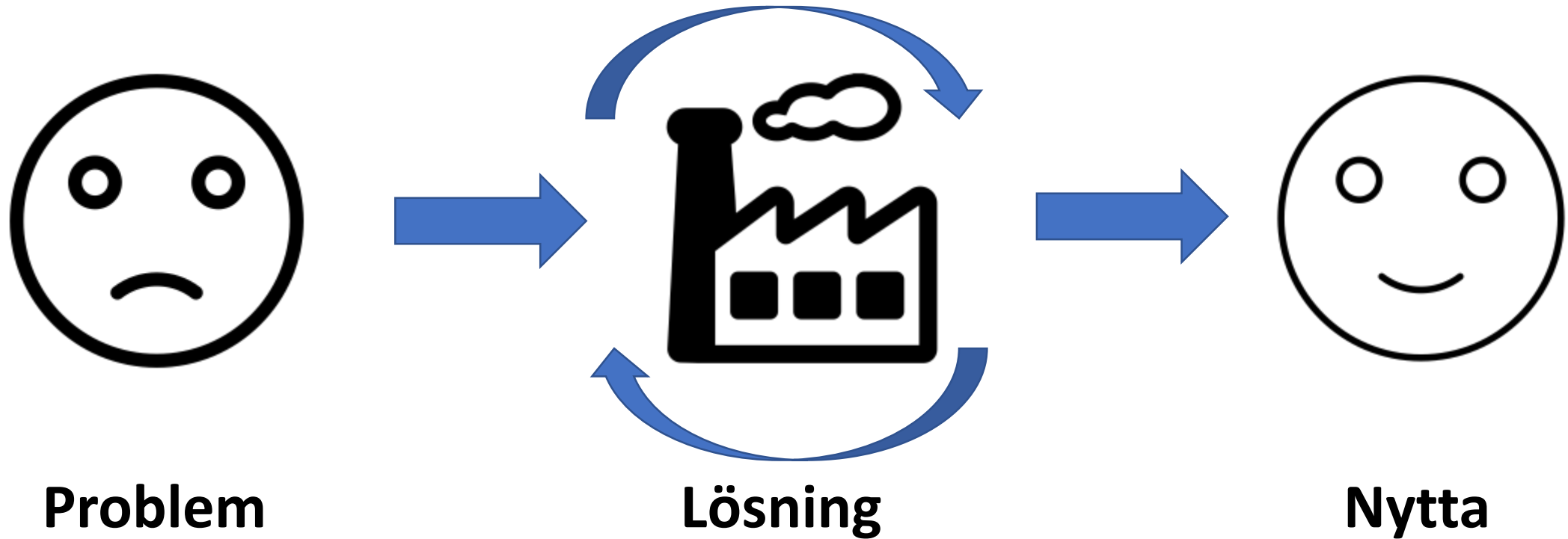




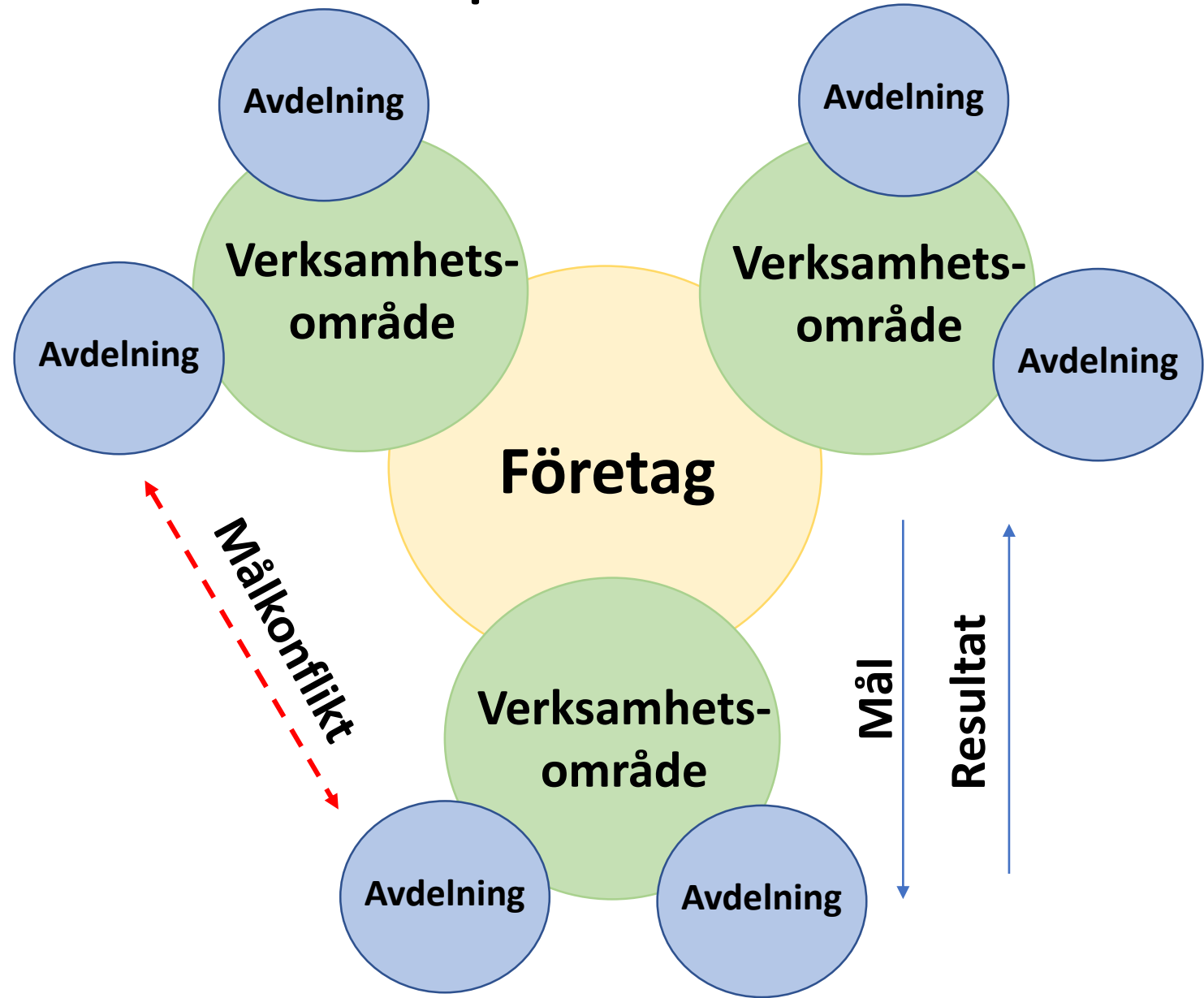
Teamet.



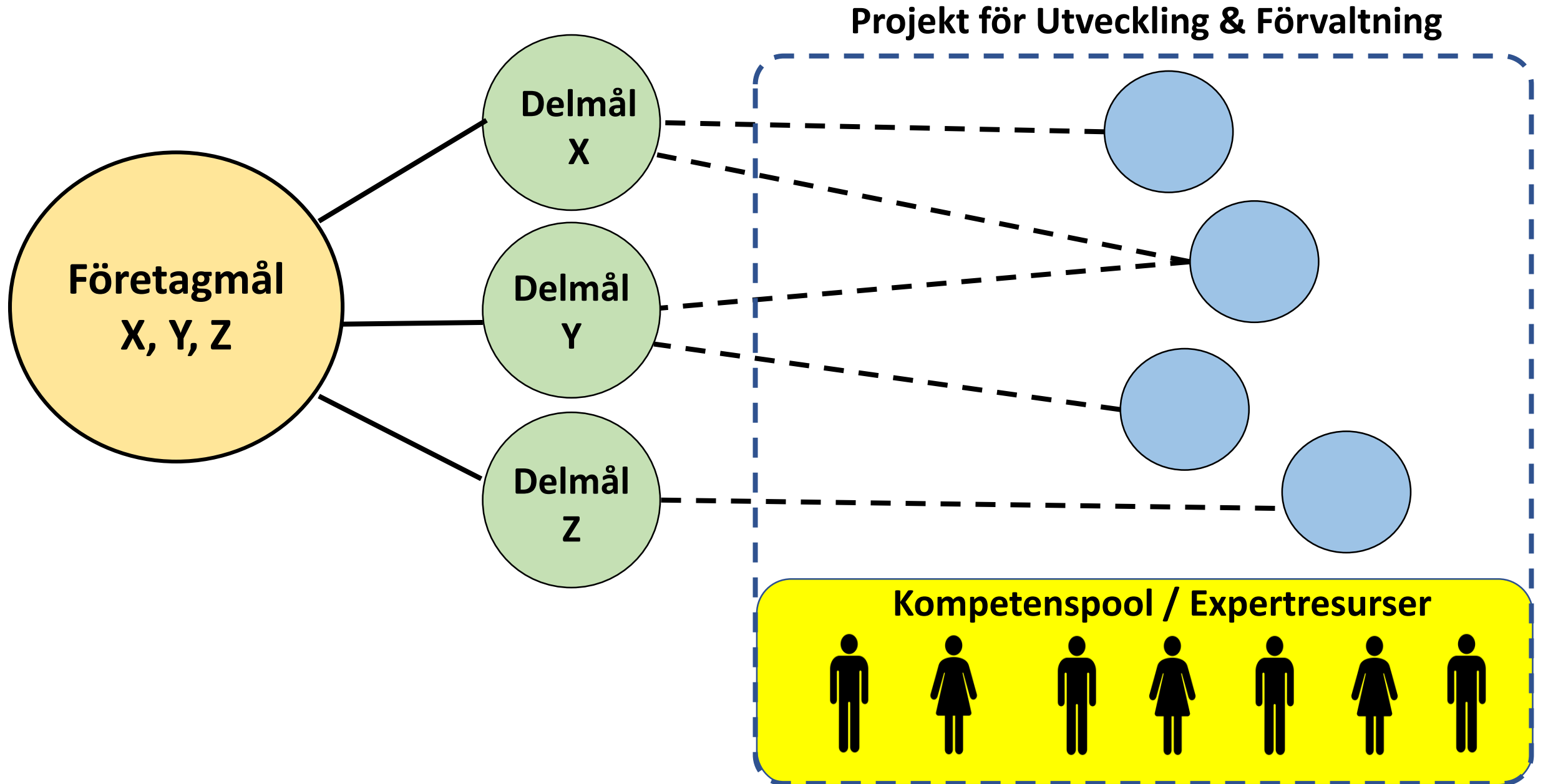
Definiera uppgiften – vilka problem ska lösas?



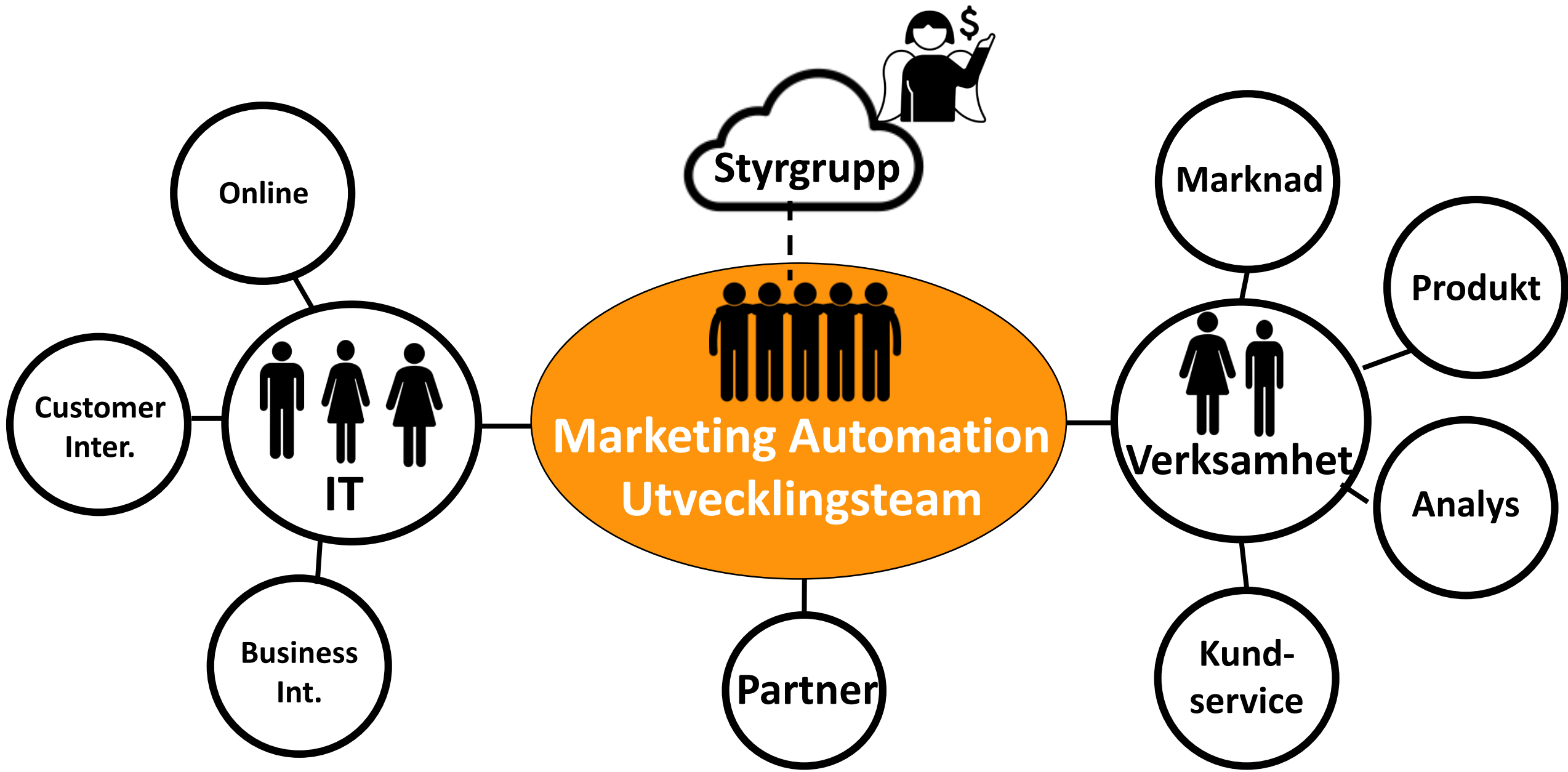
Identifiera & desarmera potentiella målkonflikter



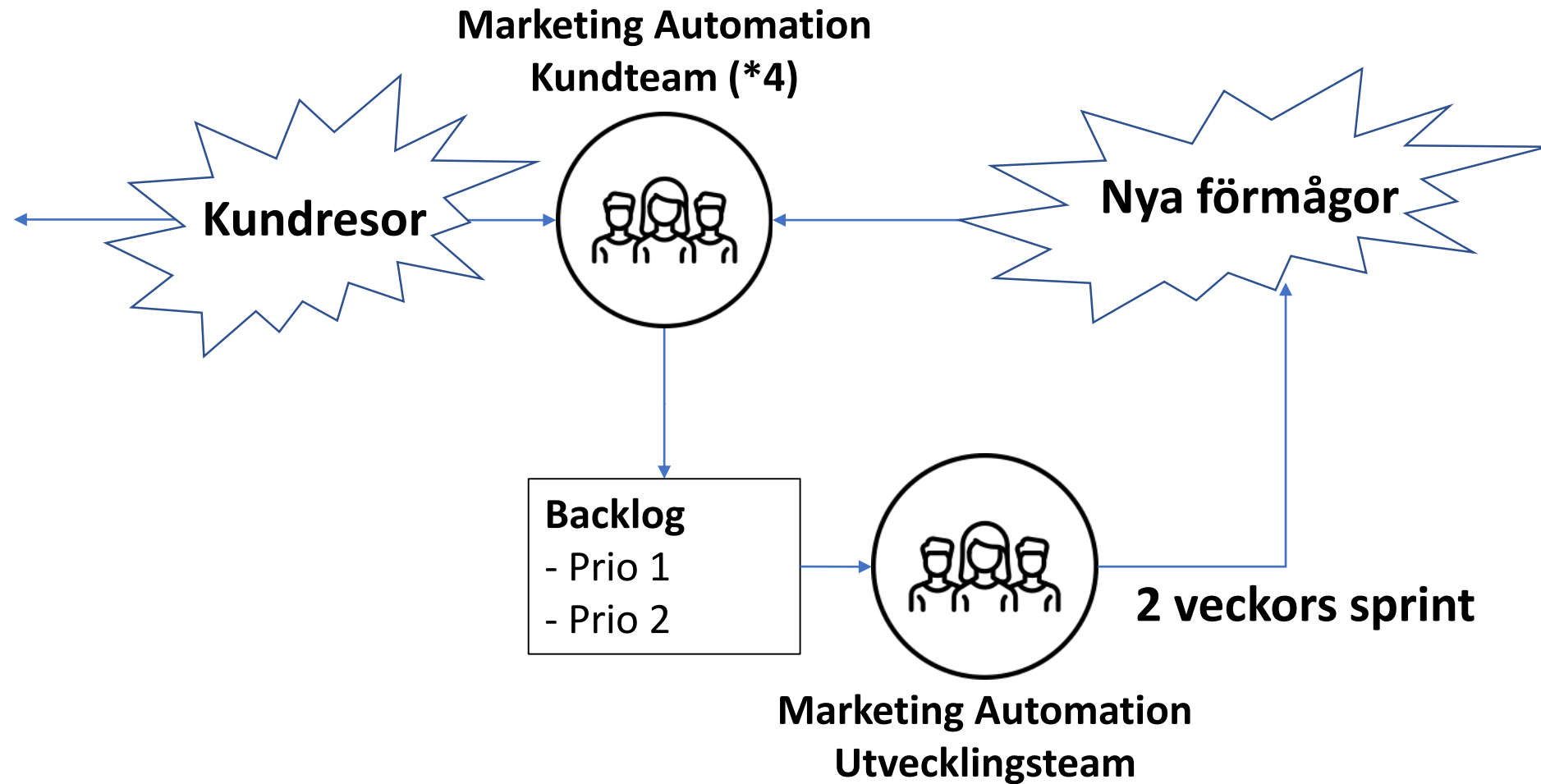
Organisera för att undvika målkonflikter



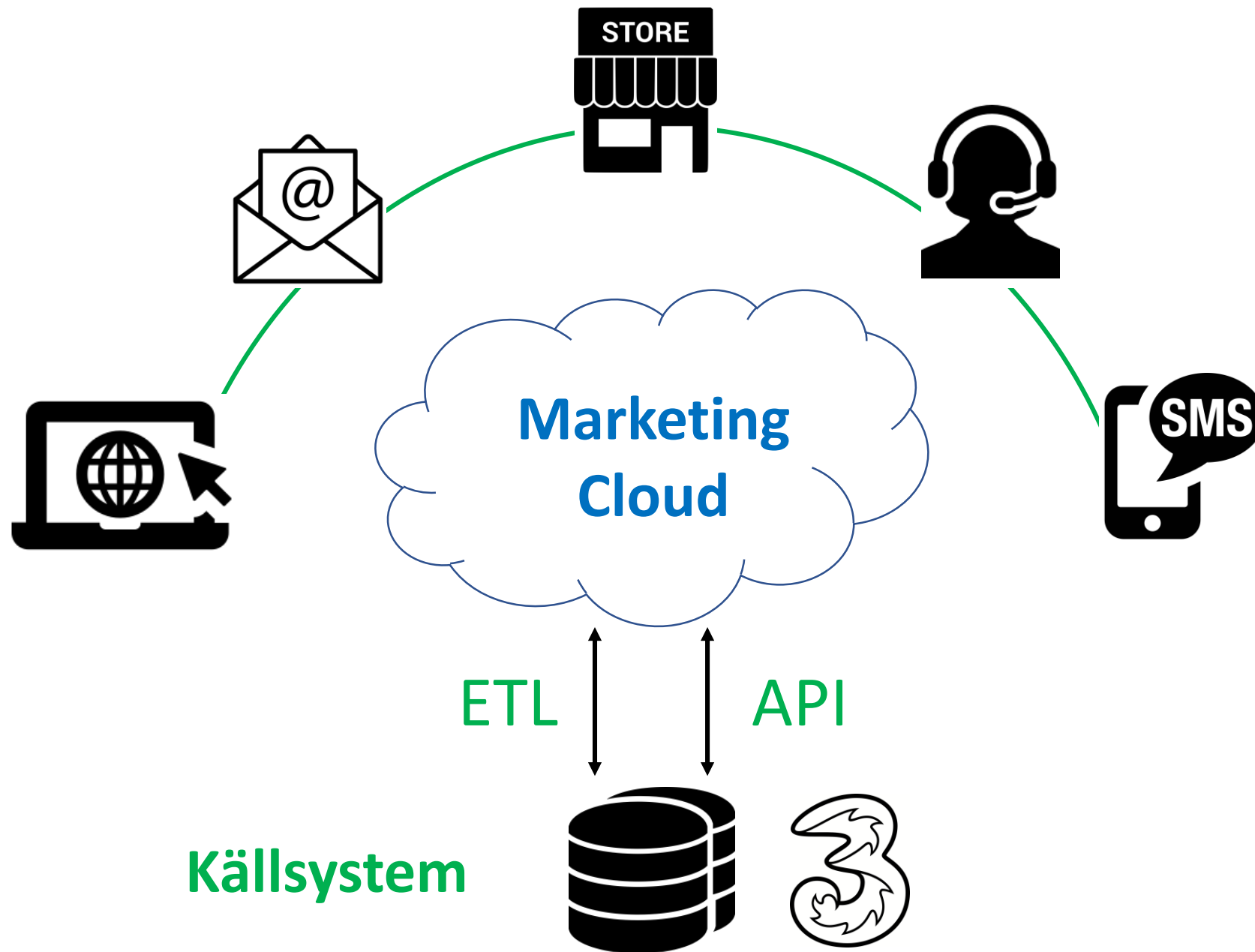
Formera ett tvärfunktionellt team



Hitta ett lämpligt arbetssätt & ansvarsfördelning



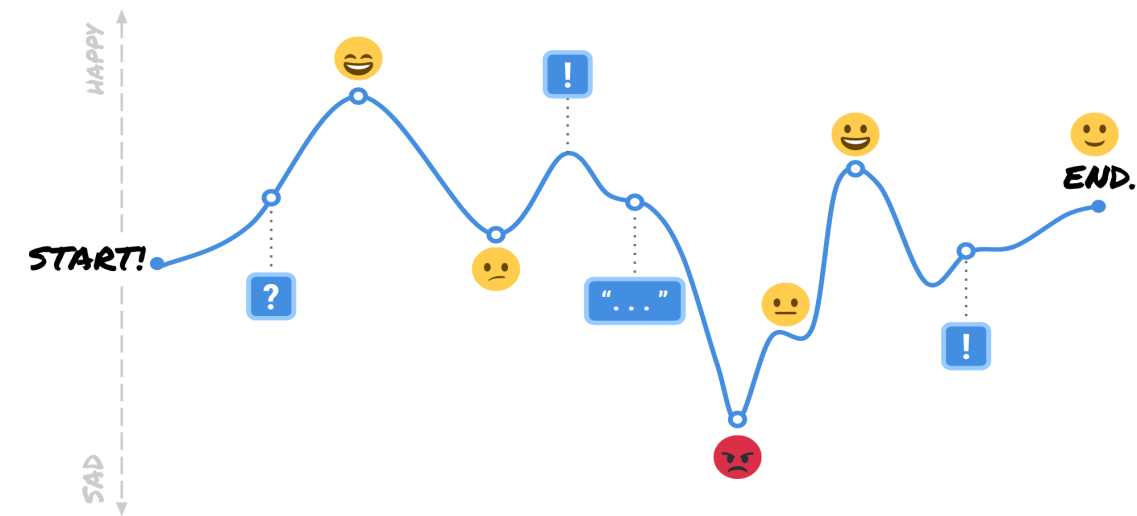
Tekniken.



Data är bränslet i Marketing Automation – Kvaliteten måste säkerställas!



Resultat & Lärdomar.



Kundupplevelsen bättre koordinerad =
ökad relevans och nöjdare kunder (+NPS)

Ökat användande av automatiserade &
personaliserade rekommendationer =
bra respons från våra kunder (ökad CLV)

Färre "kundresor", men med högre relevans.
Kundens behov ska vara styrande.

Reducering av spillkostnader för manuellt
arbete och multipla system

Bättre "tvärfunktionell" samordning och
större arbetsglädje!



Nyckelfaktorer

- Få mandat för att driva förändring
- Formera ett team för uppgiften
- Skapa enighet kring målsättning
- Hitta ett lämpligt arbetssätt och ansvarsfördelning
- Utvärdera & Förändra



Utmaningar framåt

Befästa en kundorienterad arbetssätt och organisation.

Hur säkerställer vi förvaltning av MA-arbetet utan att undvika att bygga nya "silos"?

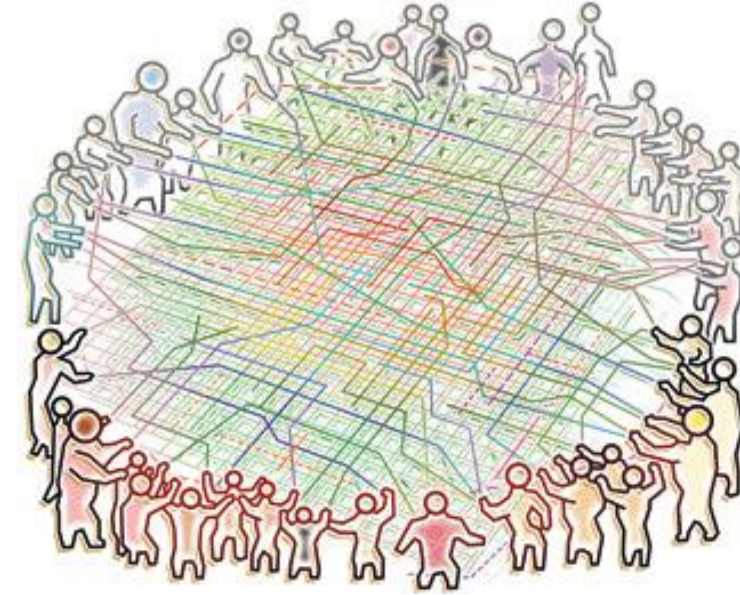
Teknikval och prioriteringar.

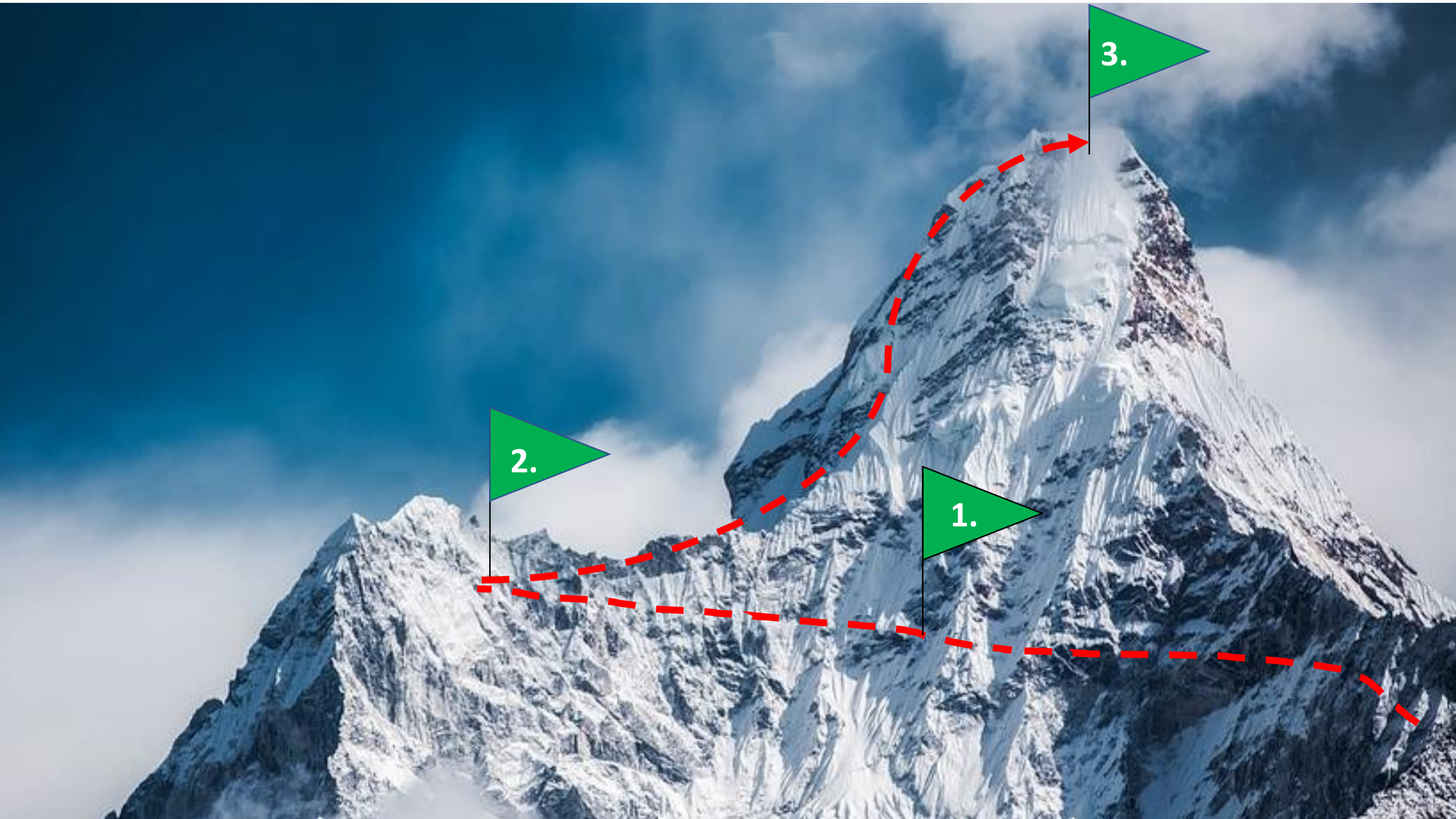
Vilka interaktionsytor/kanaler är viktiga framöver?

Vilka investeringar kan räknas hem?

Kompetensförsörjning.

Ska vi rekrytera eller träna befintlig personal? Vad ska vi "äga" själva och vilken kompetens ska hyras in?





3.

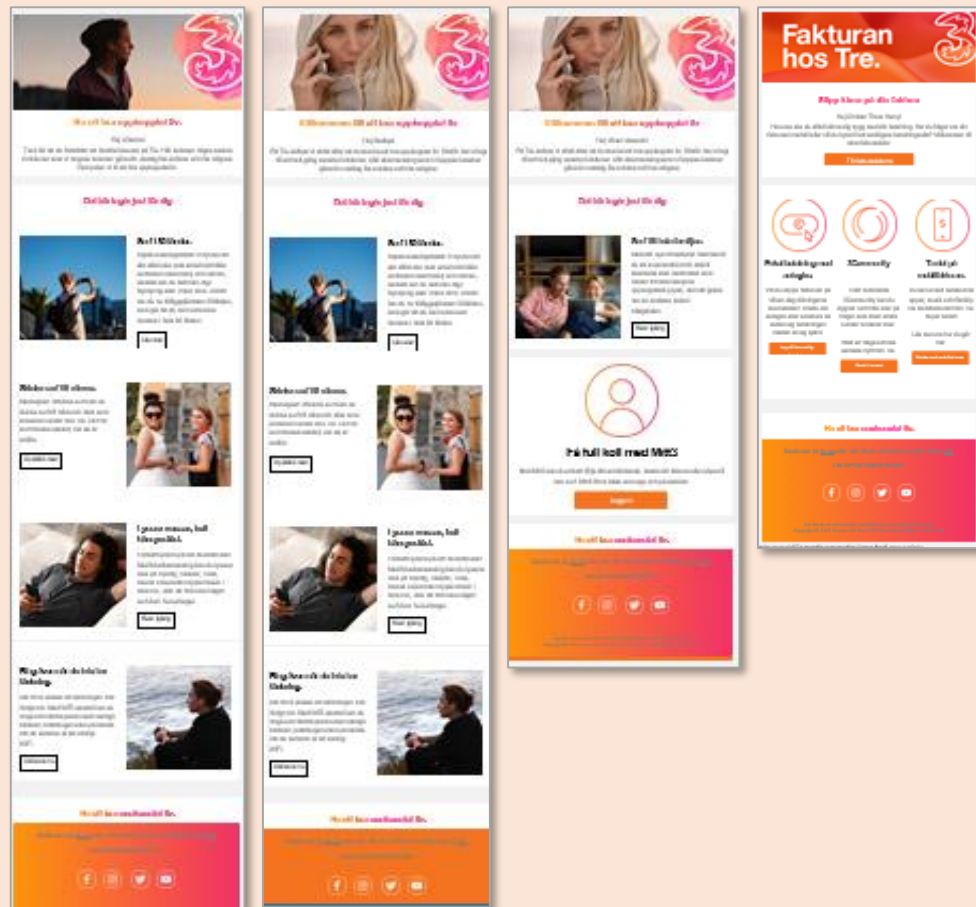
2.

1.

Extrannummer!

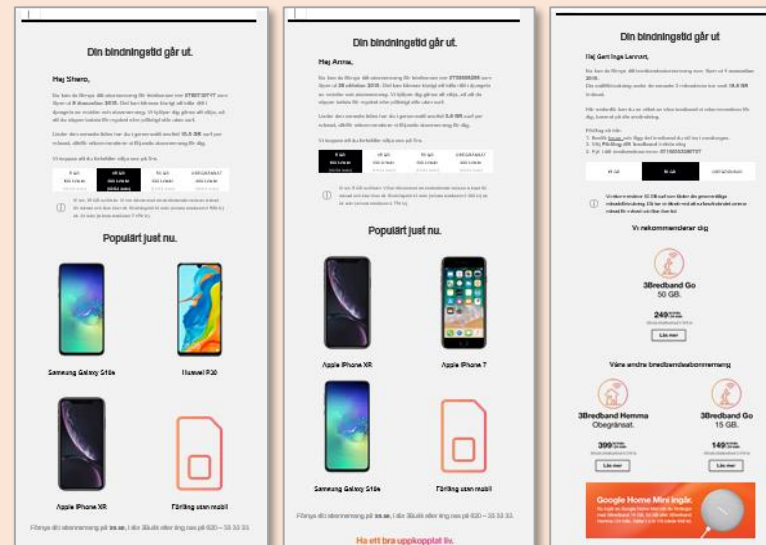
Våra email är personliga och innehåller bland annat datadrivna rekommendationer och dynamiskt innehåll

Välkomstaktivitet



Personaliserat, dynamiskt innehåll beroende på typ av abonnemang och avancerade effekter t.ex. "hoover"

Mail till förlängningsbara kunder (röst & bredband)



~50% open rate email
7% förlängning via email / sms
Jämfört med 0,5% för testgrupp
Utskick cirka 20k per månad (skickas veckovis/månadsvis)

Personlig kommunikation, datadriven rekommendation, segmentering

Prisplansrekommendation för obundna kunder



50-70% open rate email
8% förlängning via email / sms
Jämfört med 0,3% för testgrupp
Utskick cirka 10k per månad (skickas dagligen)

Personlig kommunikation, datadriven rekommendation

Det finns många exempel på kunddata som kan användas för triggerbaserad kommunikation



- **Beteende online**
 - Besökta sidor på tre.se
 - Klick på banners på externa plattformar, t.ex. sociala medier



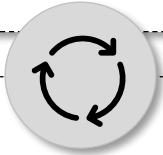
- **Social listening**
 - Likes, positiva/negativa kommentarer, delningar m.m. på sociala medier



- **Feedback-data**
 - Inkomna svar från kundenkäter
 - Ratings/reviews



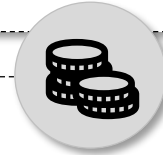
- **Svarskoder Telesales**
 - Intresse för köp
 - Missnöjd/hög sannolikhet för churn



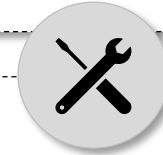
- **Produktlivscykel**
 - Kund går ur bindning
 - Rabatter löper ut
 - Tjänster löper ut



- **Användande**
 - Användning av app
 - Surfaanvändning
 - Användning av tjänster



- **Opportunity data**
 - Data som baseras på kundförfrågningar om behov (t.ex. formulär för 3Samla)



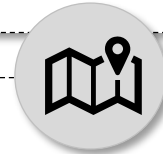
- **Servicedata**
 - Produktdiagnostisering
 - Bokad service
 - Försäkringar och trygghetstjänster



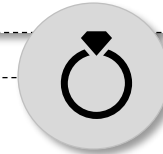
- **Hushållsdata**
 - Antal personer i hushållet
 - Produkter/tjänster i hushållet



- **Orderdata**
 - Typ av köp och antal
 - Tillbehör/add-ons
 - Tidpunkt för köp



- **Location**
 - Surf utomlands
 - Besök i butik
 - Geofencing



- **Livshändelse**
 - Födelsedag
 - Giftermål
 - Barn
 - Flytt