

OFFER OPTIMIZER - KUNDCASE

BOXER ÖKADE MERFÖRSÄLJNINGEN MED 49 % REDAN EFTER 1:A MÅNADEN

Digital-TV-Bolaget Boxer TV Access AB kunde öka merförsäljning i kundservice med 49 % genom att utnyttja Offer Optimizer för att i realtid coacha sina kundservice-agenter att erbjuda rätt erbjudande till varje kund och i varje kundmöte.

”Vi ökade försäljningen genom att systematiskt rikta behovsanpassade erbjudanden till varje kund”

– Simon Vis Jamegar, Försäljningschef Boxer TV Access AB

BAKGRUND

Boxer TV Access AB förser sina kunder med TV-tjänster i Sverige. Ett ständigt pågående arbete för företaget är att attrahera nya kunder men även att utveckla befintliga kunder. TV-distributionsbranschen kännetecknas av hård konkurrens där kunderna är vana vid att bli uppvaktade av flera TV-distributörer. Det är svårt att få kundernas uppmärksamhet genom brev och telefonförsäljning. Kunderna förväntar sig att de själva ska kunna välja när de vill föra dialog varför inkommande kanaler blir en värdefull chans att utveckla kundens engagemang.

UTMANING

Boxer behövde kunna ge sina kunder anpassade erbjudanden för varje individuell kund i inkommande säljkanalerna beroende på:

- Kundengagemang
- Kundens kommunikationshistorik
- Information kunden ger under kundmötet
- Vilket erbjudande som ger bäst lönsamhet för Boxer att erbjuda
- Vilket erbjudande som ger störst chans till merförsäljning i det givna kundmötet

LÖSNING

Boxer implementerade lösningen Offer Optimizer för att möjliggöra skräddarsydd kundkommunikation för varje individuell kund. Till att börja med implementerades lösningen i Boxers kundwebbsida ”Mina Sidor” men sedan även i Boxers kundservice. Offer Optimizer är en lösning byggd på en Microsoft-plattform som genom en självlärande artificiell intelligens-motor lär sig kundbeteenden och kan därmed lära sig vilka erbjudanden att ge till varje kund och vid varje tillfälle.

EFFEKT

Genom att implementera Offer Optimizer kunde Boxer förse sina kunder med anpassade erbjudanden genom prediktiv analys i realtid i varje kundmöte. Nu leder ett kundservicesamtal till merförsäljning oftare än tidigare. Det har blivit en försäljningsökning med 49 % redan efter ca 4 veckor men på Boxer räknar man med att denna försäljning kommer fortsätta öka upp till 100 % under närmaste halvåret.



KONTAKT

Gustav Rengby
Random Forest AB

gustav.rengby@randomforest.se

Telefon: 0722-327227