



TSÖ – Expertenkreis Analytics

Katharina Parizek & Jürgen Reichmann

Januar 2021

Agenda – Data is the new Oil

Unser Beitrag zum A1 Purpose

Beispiele für Analytics
Customer Service



Erfolgsfaktoren -
Und Wohin die Reise geht
Von Data to Value

Was ist Analytics?
Die Vier Kernaufgaben



Erfahrungsaustausch
Analytics

Die Vier Kernaufgaben von Analytics im Unternehmen

Descriptive Analytics

- Was ist in der Vergangenheit passiert?
- Regelmäßige Zusammenführung und Verdichtung von Daten, um die Kernessenz zu ermitteln.

Diagnostic Analytics

- Warum ist etwas passiert?
- Blick auf die Vergangenheit → Lernen aus Entscheidungen der Vergangenheit „Warum ist der Status quo, wie der Status quo ist“
- Abhängigkeiten und Korrelationen erkennen, um diese dann in Handlungsempfehlungen überzuleiten.

Predictive Analytics

- Was wird in der Zukunft passieren?
- Daten aus der Vergangenheit werden genutzt, um Prognosen des Verhaltens des Kunden in der Zukunft abzuleiten.

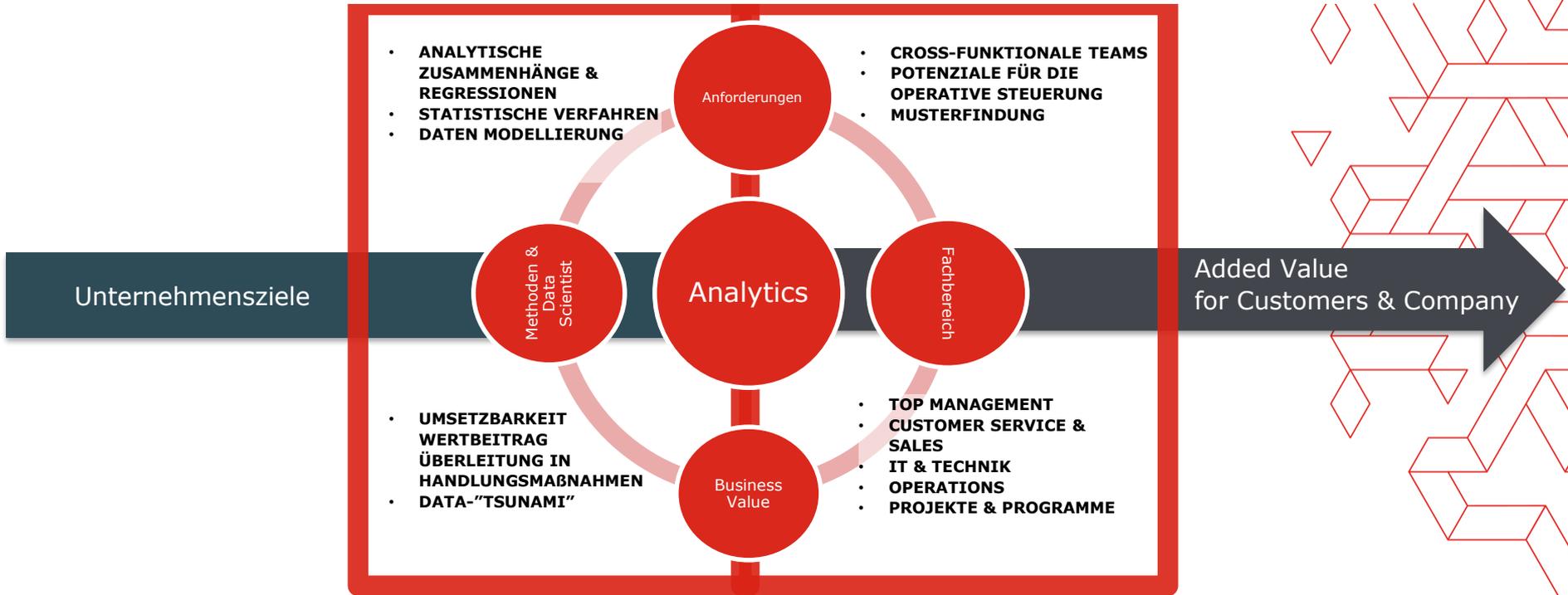
Prescriptive Analytics

- Wie können wir handeln, damit ein zukünftiges Ereignis (nicht) eintritt?
- Daten aus der Vergangenheit werden genutzt, um Handlungsempfehlungen abzugeben und vorhergesagte Ereignisse beeinflussen, verhindern oder auf ein zukünftiges Ereignis reagieren zu können.



Data2Impact & Added Value

Generation combines delivery of Data enablers and Value creation activities



High Frequent Caller First Insights

- **Ein kleiner Teil** unserer Kunden verursacht überproportional viele Kontakte (HFC).
- **Der Großteil** unserer Kunden kontaktiert uns nie.

Beispiel Daten*

Group	Period	Customers
0 calls in 1 year	201903 - 202002	50 %
1 call in 1 year	201903 - 202002	32 %
2-10 calls in 1 year	201903 - 202002	9 %
11-29 calls in 1 year	201903 - 202002	6 %
30+ calls in 1 year	201903 - 202002	3 %

Analytical Sight

Business Sight

DWH Data (BICC)



- **Profilings & Muster** anhand von Regionalität, Anzahl der Produkte, Alter, Digitale Affinität usw.
- **Einflussfaktoren & Predictoren** für High Frequent Caller
- **Analyse der Themen im Zeitverlauf** analysiert
- **Analyse von technischen Einflussparametern**



Special Service for HFC



Phase I - Trial Test

- Kleine Zielgruppe
- Special Teams Rechnung - Produkt - Technik



Phase II - Interim Rollout

- Erweiterung um 50% rollierend monatl.
- Special Teams Rechnung - Produkt - Technik plus Überlauf



Phase III - Full Rollout

- Größere Mengen an Daten - rollierend, autom.
- Routing in ALLE Teams

- a.) Senkung der Wiederkontaktrate
- b.) TNPS Erhöhung
- c.) Qualitatives Feedback → Analysen

Laufendes Monitoring

Rechnungsanalytics

Analyse der Kunden, die uns besonders intensiv zum Thema Rechnung kontaktieren & Analyse der Einflussfaktoren auf zukünftiges Callverhalten

Focus 2021

Caller Invoice Profiling

Ziel: Analyse der Kunden die uns besonders intensiv zum Thema Rechnung kontaktieren

Clustering Profil erstellt

- Region
- Alter
- Regionalität
- Anzahl der Produkte
- Digitale Affinität

Calltreiber & Prädiktoren für Rechnungscalls

Ziel: Gibt es Muster und Auffälligkeiten die zur Entstehung eines Calls beitragen

Ergebnisse & starke Prädiktoren

- Höhe der Rechnung
- Billschock
- High Usage Monitoring
- Neukunden
- Bankeinzug
- Callhäufigkeit

Rechnung Prediction

Ziel: ist es das Verhalten unserer Kunden zu predicten

Inputvariablen für Callprediction

- Demographie, Haushaltsinfo
- Vertragsgeschichte
- Rechnungserhalt, -höhe und -historie
- Fälligkeiten und Bill-Cycle
- CS Interaktionen: Calls (zu Rechnung und Rest) und Interaktionen

Backoffice Analytics

Explorative Musterfindung und Prädiktoren für das Case-Handling

Aufgabenstellung

Sehr große Datenmengen über unsere KundenInnen im schriftlichen Kontakt haben

Ziel:

- Prozessanalyse der schriftlichen Geschäftsfälle im Backoffice
- Ablaufanalyse der einzelnen Prozessschritte
- Auffälligkeiten je Team und fachlichen Thema und Musterfindung
- Intraday-Auswertungen

Analysen

- Analyse der Bearbeitung von schriftlichen GF & Prozessablauf des Casehandlings inkl. Definition neuer KPIs.
- Impact & Korrelation zwischen schriftlichen Geschäftsfällen; Einflussfaktoren auf das Callverhalten
- Weiterleitungsketten und Prozesse
- Einflussfaktoren auf Bearbeitung und Liegezeit

Beispiele für Analytische Verfahren
Regressionen
Random Forrest
Korrelationsanalysen
Musterfindung

Business Value

-  Maßnahmen für die Prozesssteuerung
-  Potentialidentifikation für Automatisierung
-  Klassifizierung und Queueoptimierung
-  Schnellere Enderledigung von Geschäftsfällen



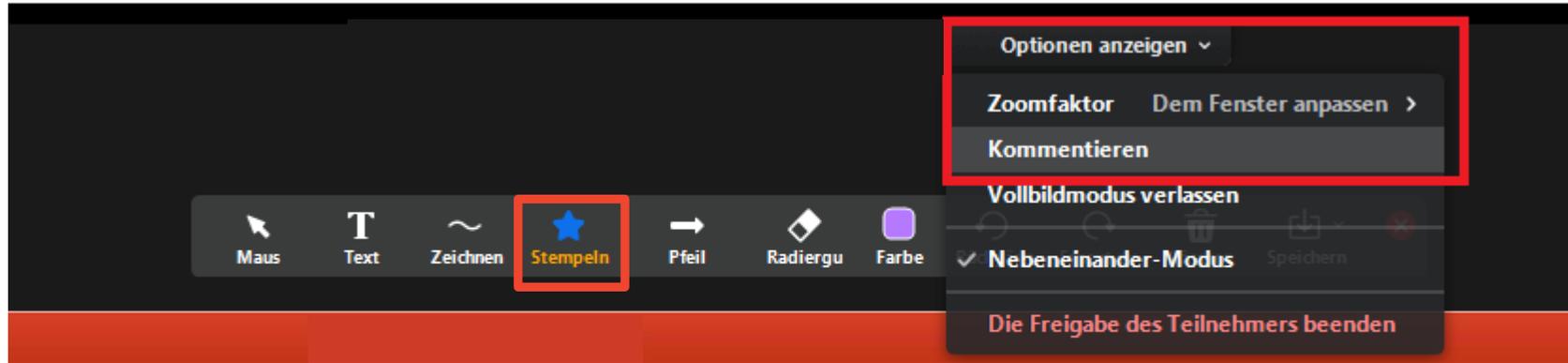
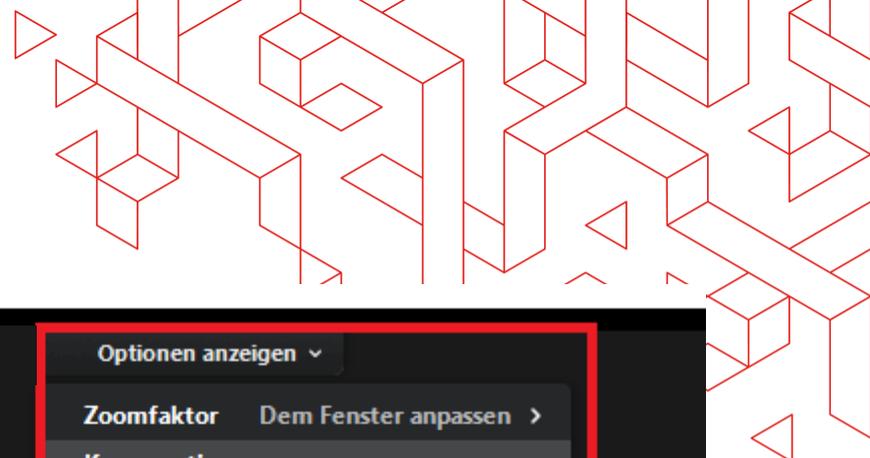
A1



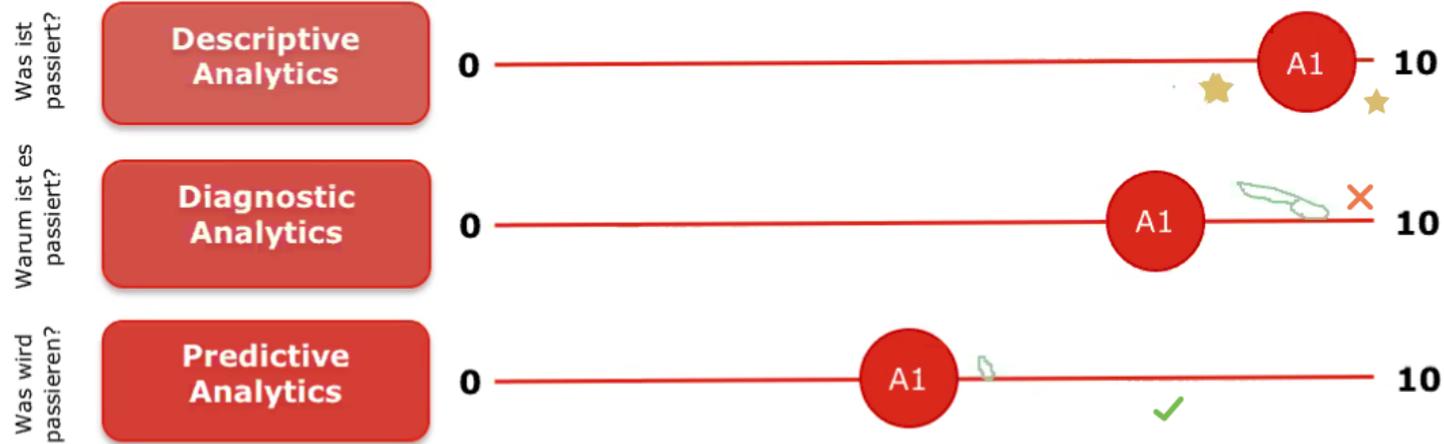
**TSÖ – Expertenkreis
Analytics - Erfahrungsaustausch**

Zoom

Optionen anzeigen – Kommentieren - Stempeln



Wie weit sind Sie in Ihrem Unternehmen im Bereich Analytics?



Menü: 'Optionen anzeigen' – 'Kommentieren' – 'Stempeln' auswählen und in der Grafik an gewünschten Stellen stempeln.

A1

Danke!

