

Experian Learning Day

København, Lyngbyvej 2



25 februar 2020

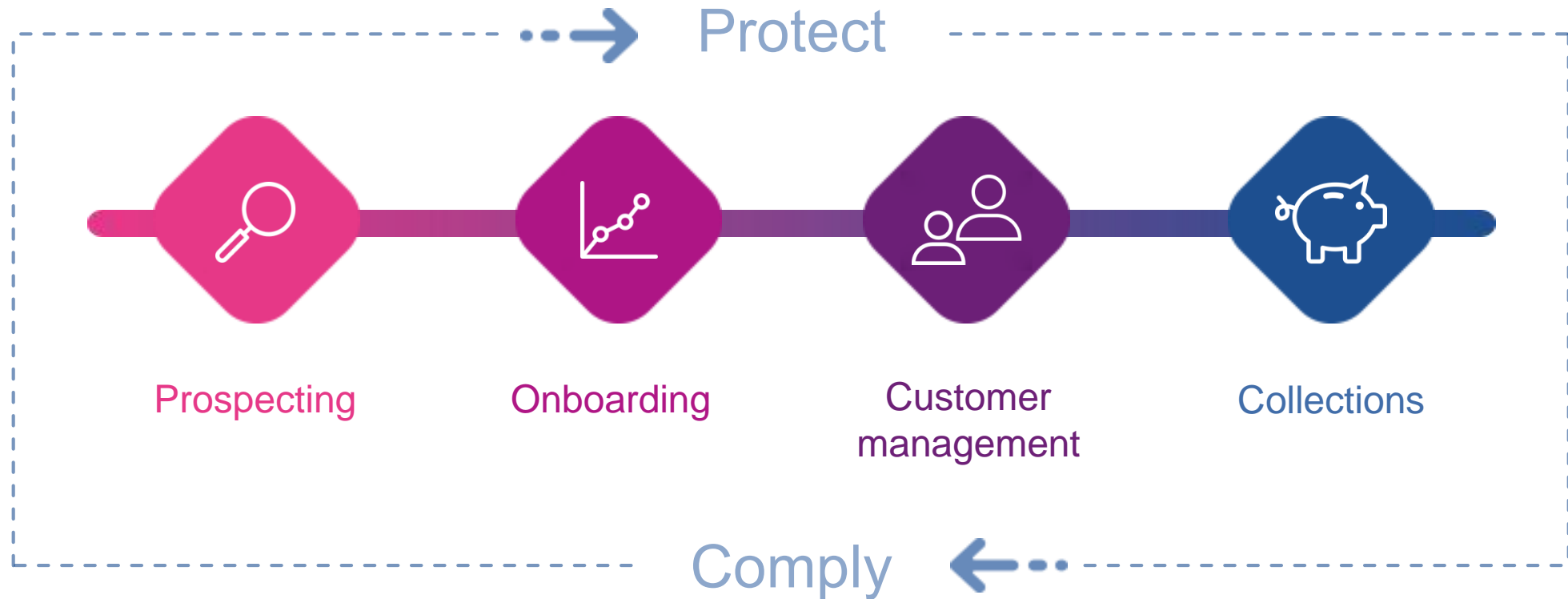




Customer Management

Michael Viktor Jensen
Senior Product Manager
&
Søren Molander
Analytics Manager

Én dag, hele din kunderejse



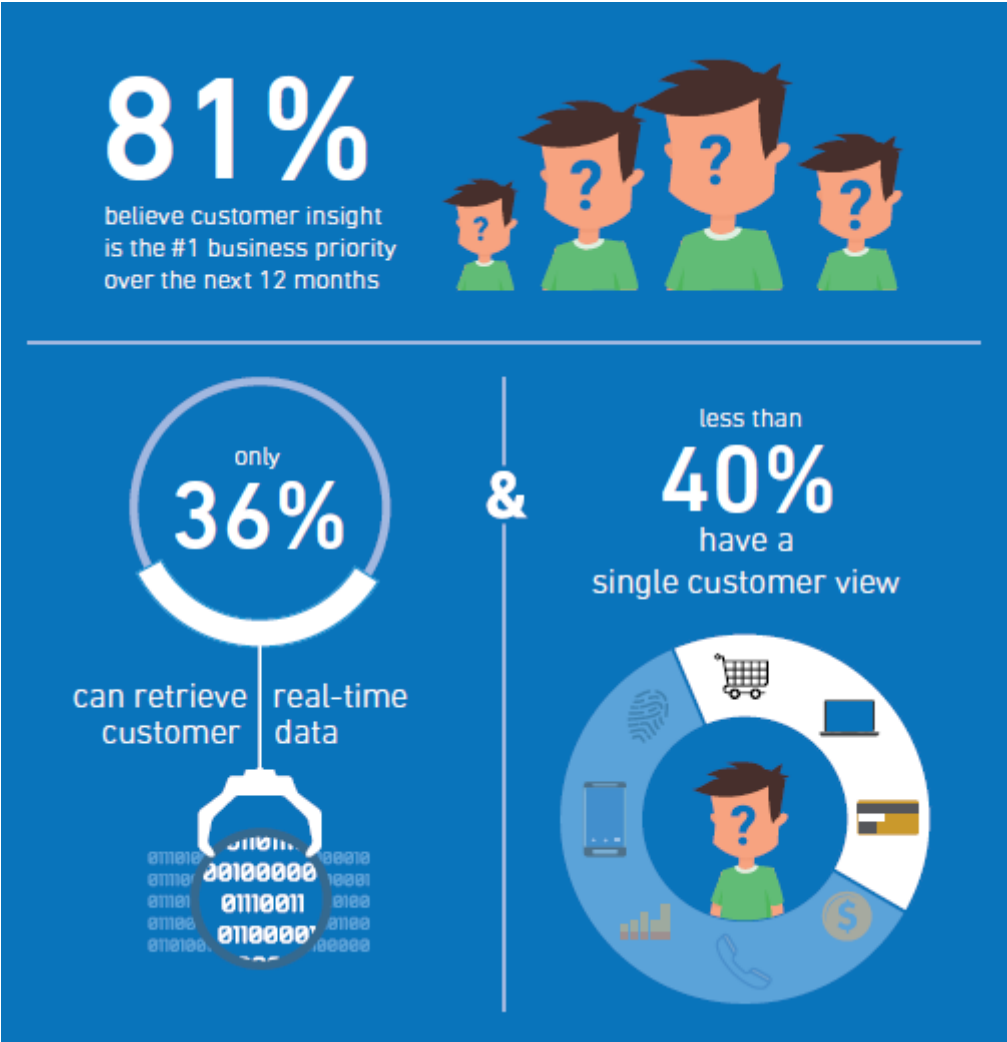
Vi skal tale om Customer Management



Customer
Management



Customer Management udfordringer



Customer Management udfordringer



Customer Management

Hvordan skaber du 360 graders overblik over dine kunder?



Data

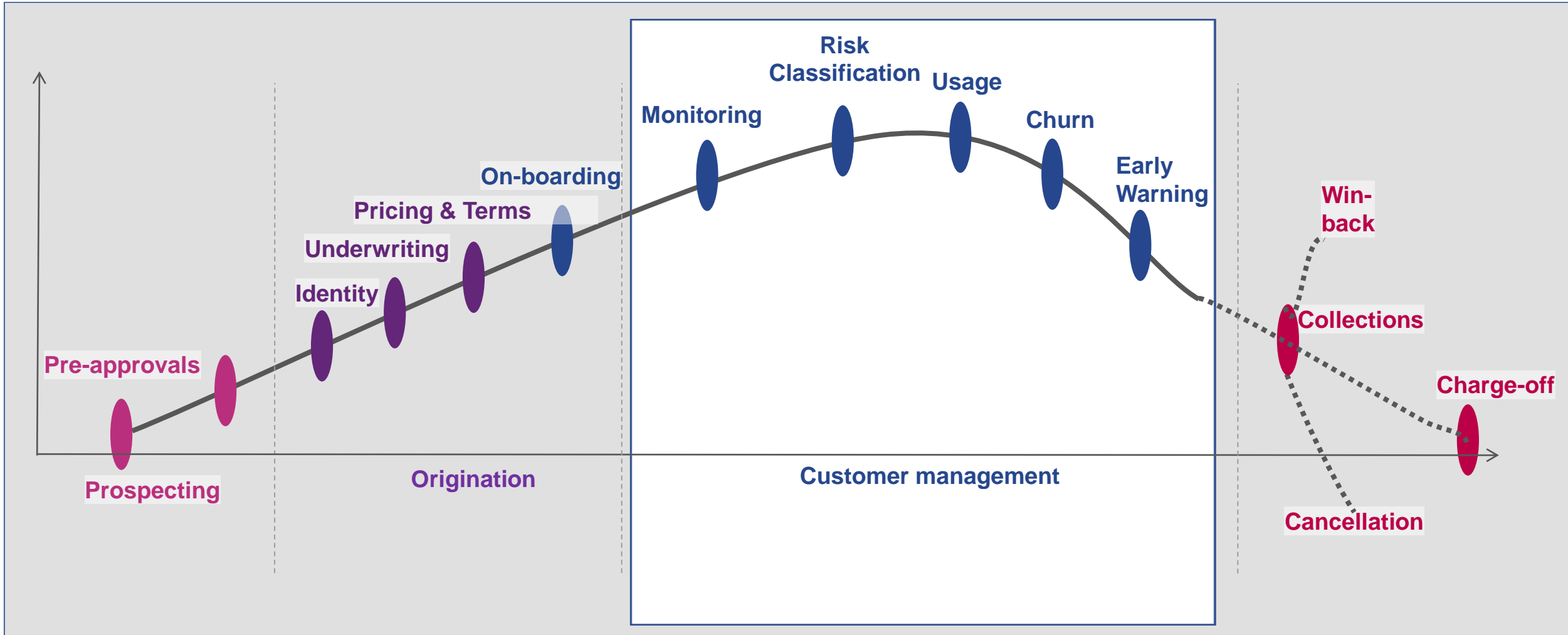
Hvordan bruges eksisterende data og hvordan kan nye datakilder udforskes?



Digital optimering

Hvordan optimeres din digitale tilgang til dine kunder?

Kundelivscyklus





Customer Management udfordringer

- ✓ Indsigt
- ✓ Adgang til data
- ✓ Datakvalitet
- ✓ Krydssalg/opsalg
- ✓ Churn
- ✓ Early warning

Nye datakilder & datakvalitet

- ✓ Et 360 graders kundeoverblik er afhængigt af data – og kvaliteten af data
- ✓ Kravene til digitalisering og 24/7 tilgængelighed sætter yderligere krav til dette
- ✓ Fastholdelse af kunder og loyalitet, selv på lav-interesse produkter, kræver hurtig adgang til data
- ✓ Nye datakilder såsom PSD2 kan give en kompetitiv fordel ved korrekt brug

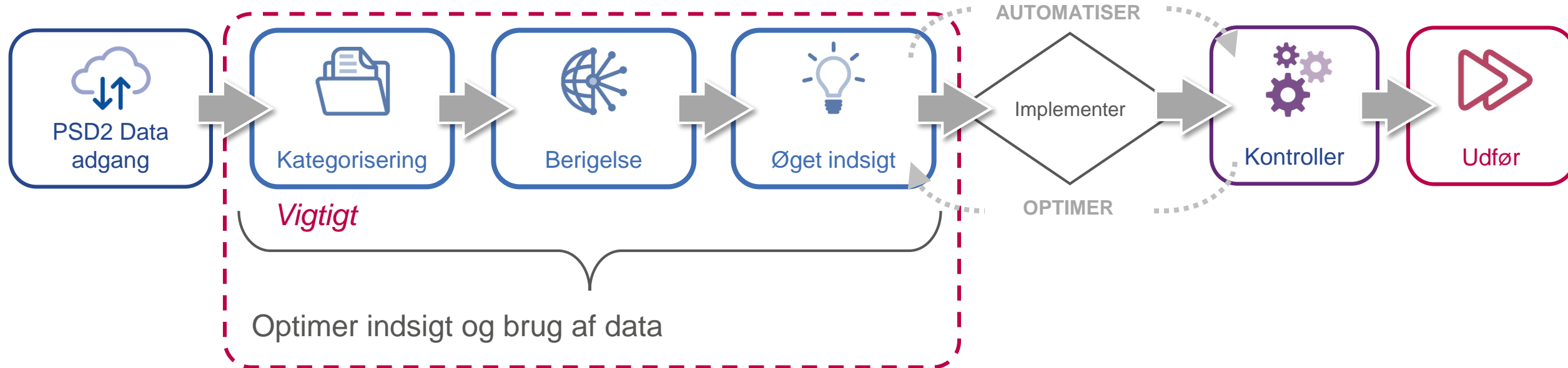


Nye datakilder – PSD2

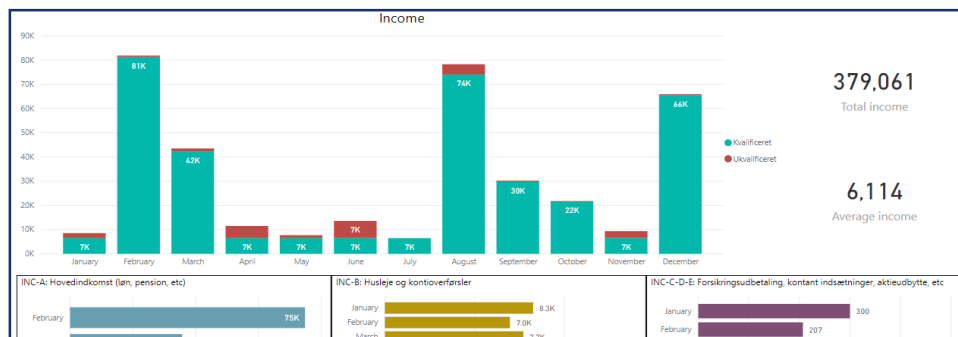
DATA – BERIGELSE - INDSIGT

ADVANCED
ANALYTICS

BESLUTNINGER

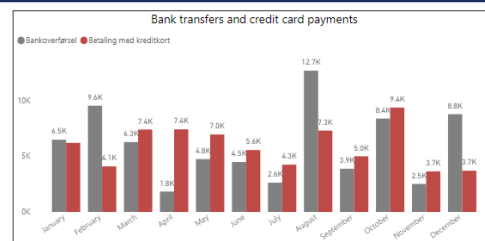
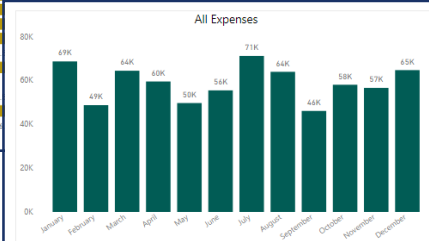
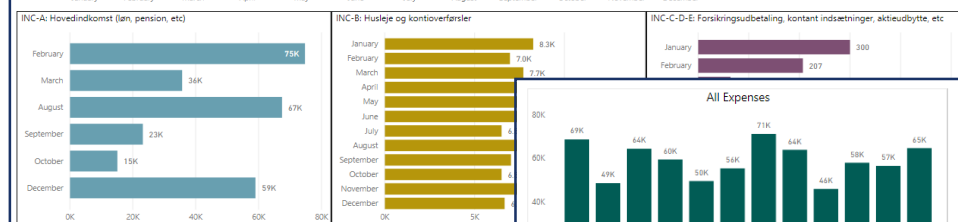


Nye datakilder – PSD2 i Customer Management



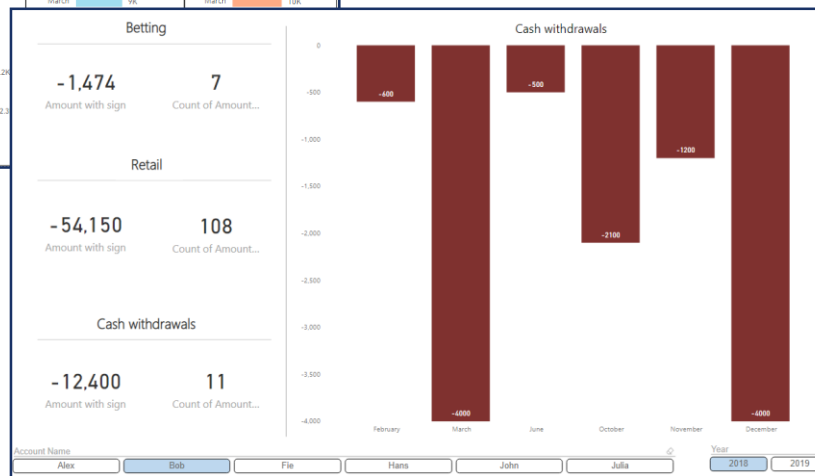
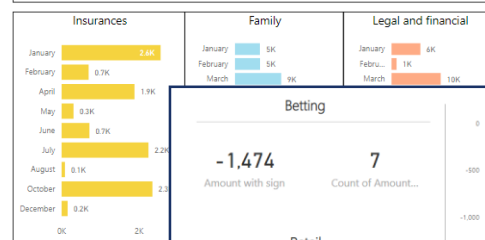
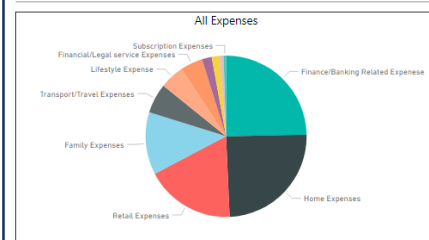
Indkomst

Brug indkomst information til at få et bedre overblik over kundens indtægter.



Udgifter

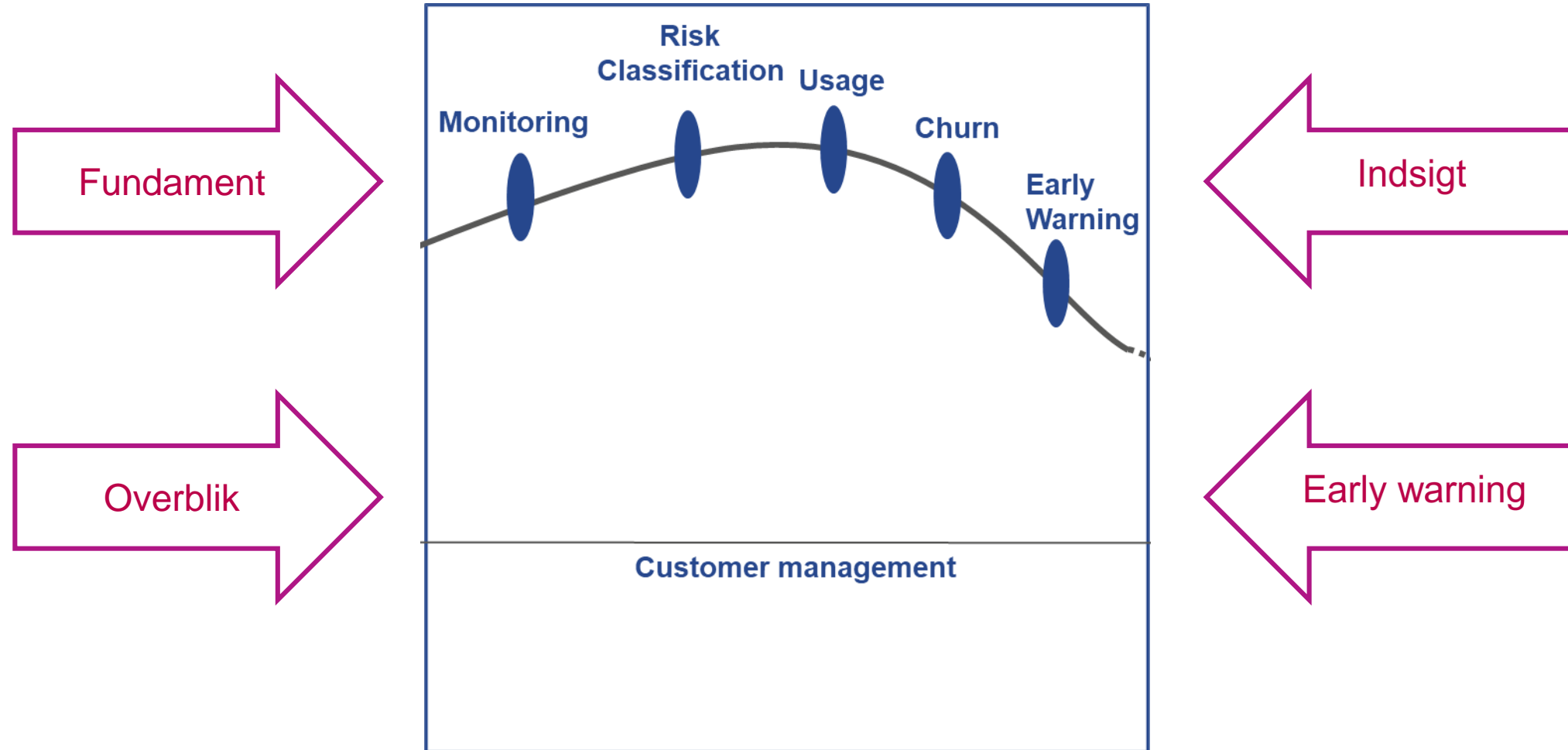
Bliv skarpere på, hvor dine kunder bruger penge. Identificer områder til potentiel krydssalg.



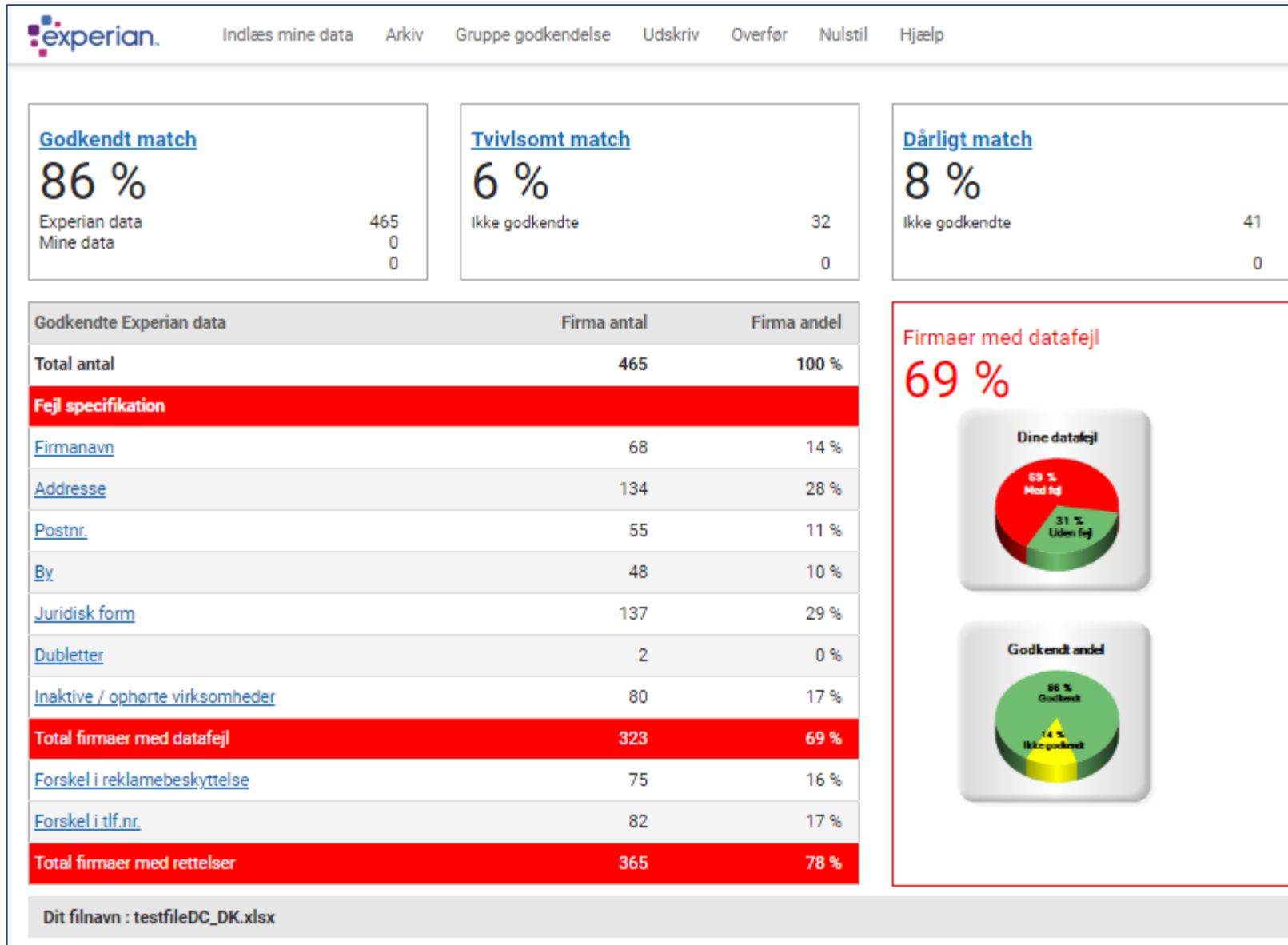
Undersøg

Mulighed for at bruge kategoriseret data til risiko reduktion.

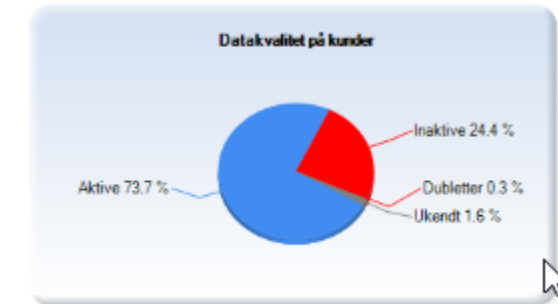
Udfordringer og løsninger



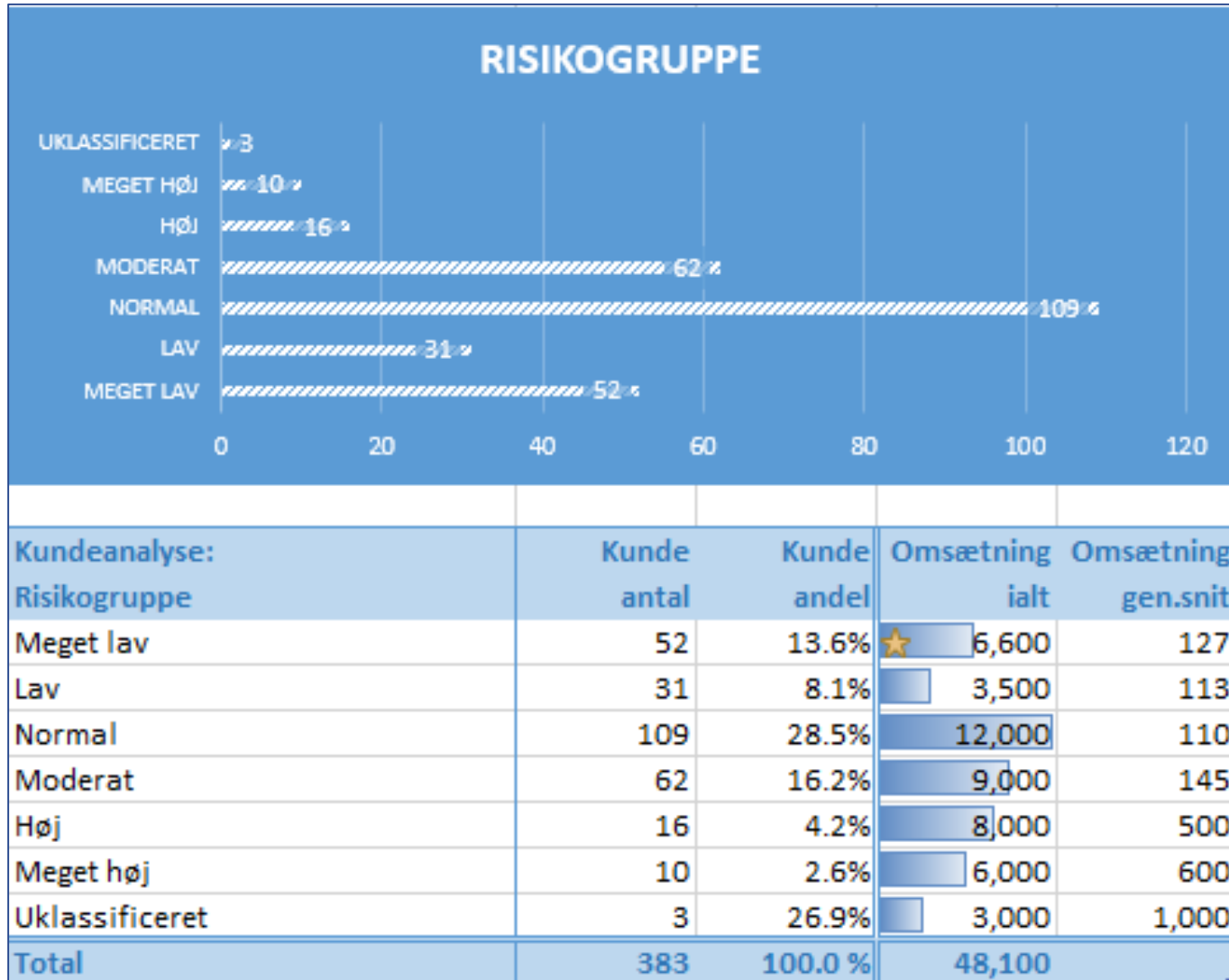
Fundamentet skal på plads



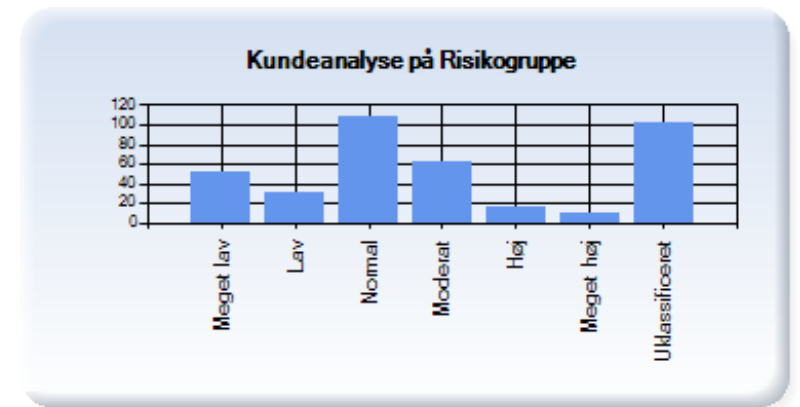
- Stands ulykken
- >10% snavs
- Id og data på alle kunder
- Herefter
 - Overvågning
 - Overblik
 - Indsigt



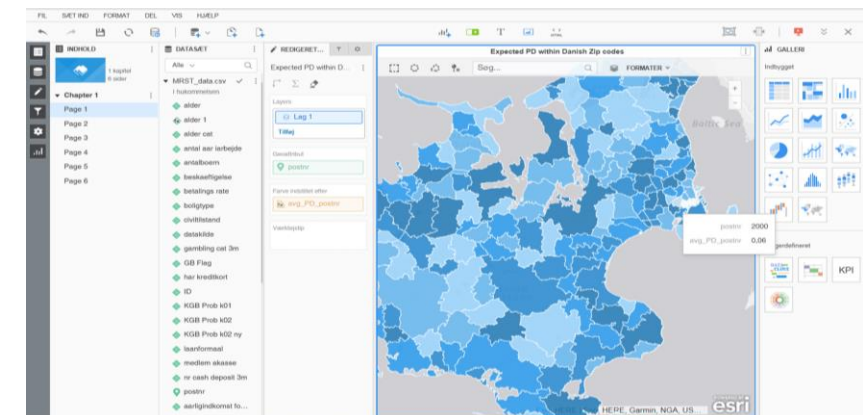
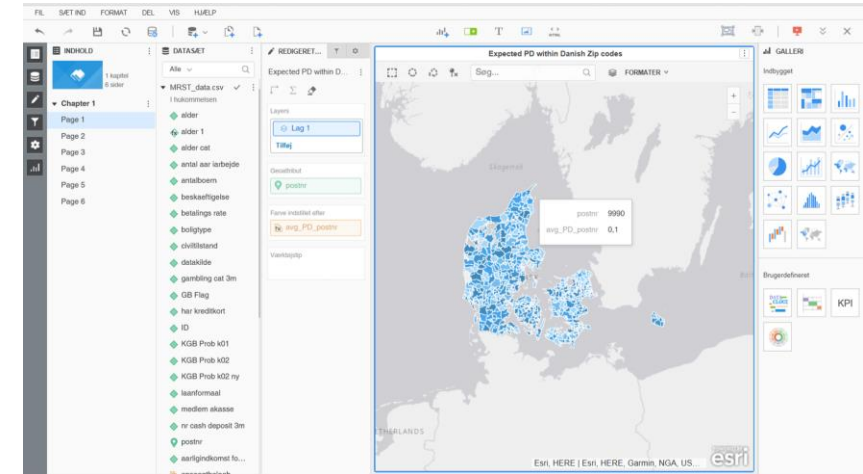
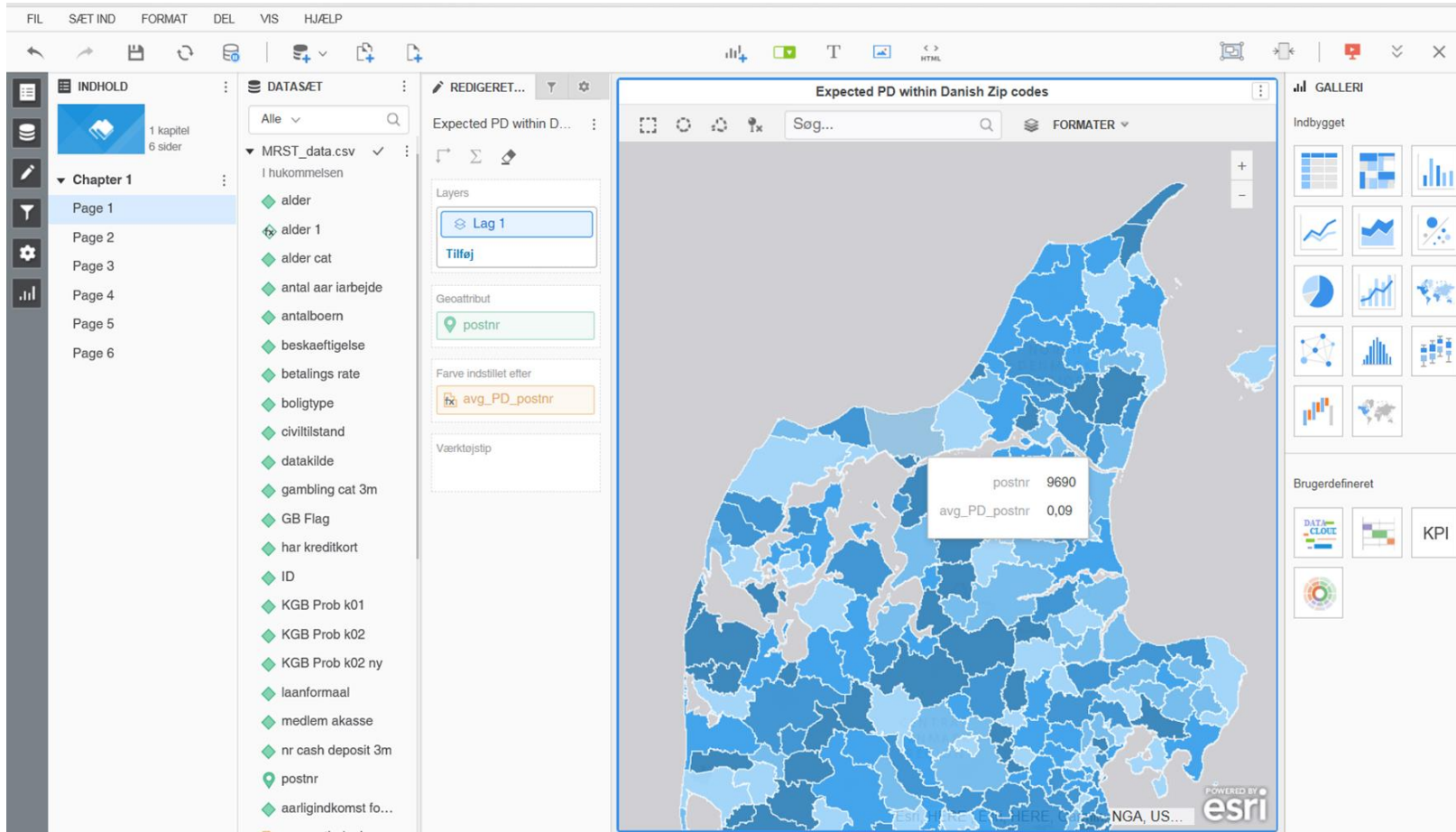
Kundeoverblik



- Risiko møder forretning
- Fra data til overblik over:
 - Risiko
 - Omsætning
 - Udestående
 - Tab



Kundeindsigt



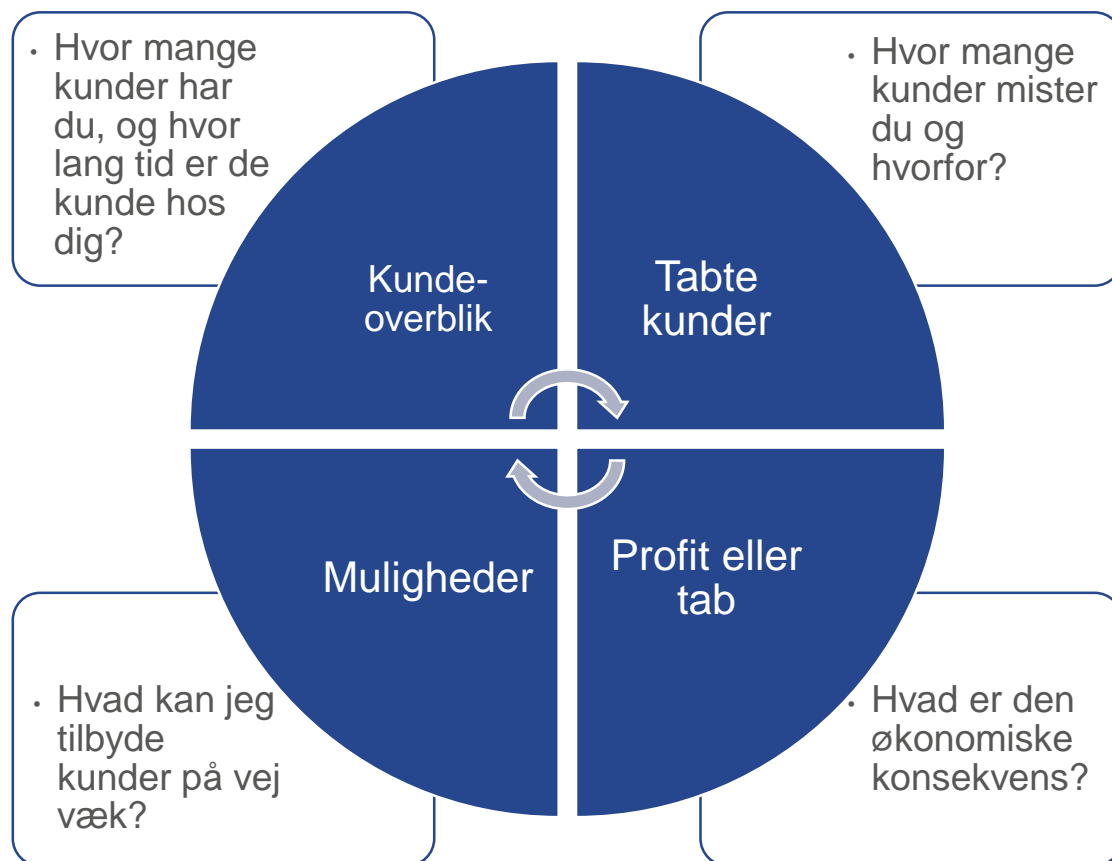
Churn – den ubehagelige sandhed

Kunder vil forlade virksomheder!

- For at holde på dine kunder kan en såkaldt Churn model benyttes.
- En sådan matematisk model hjælper med at identificere de gode kunder som sandsynligvis er på vej til at forlade jeres virksomhed.
- Brug denne viden til at lave skræddersyede planer for disse kunder.
- Brug det til op-salg, krydssalg, specielle tilbud eller rabatter justeret til den specifikke kunde.



Churn – kan forhindres men du skal kende dine kunder!



Ved at genkende mønstre på de kunder du mister kan en matematisk model forudsige, hvilke af dine nuværende kunder der måske også vil forlade dig.



Brug historisk data om dine kunder

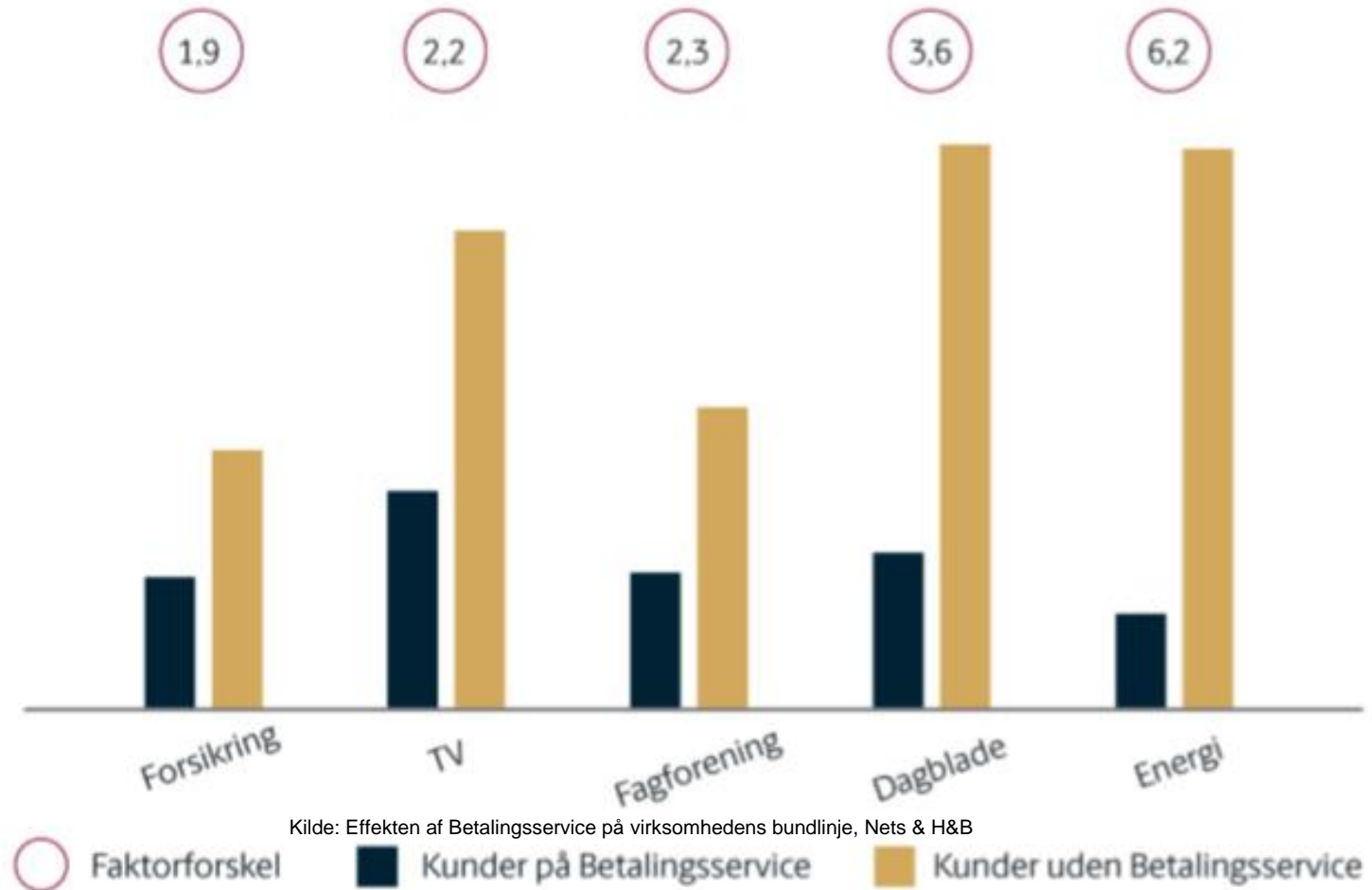


Byg din Business case

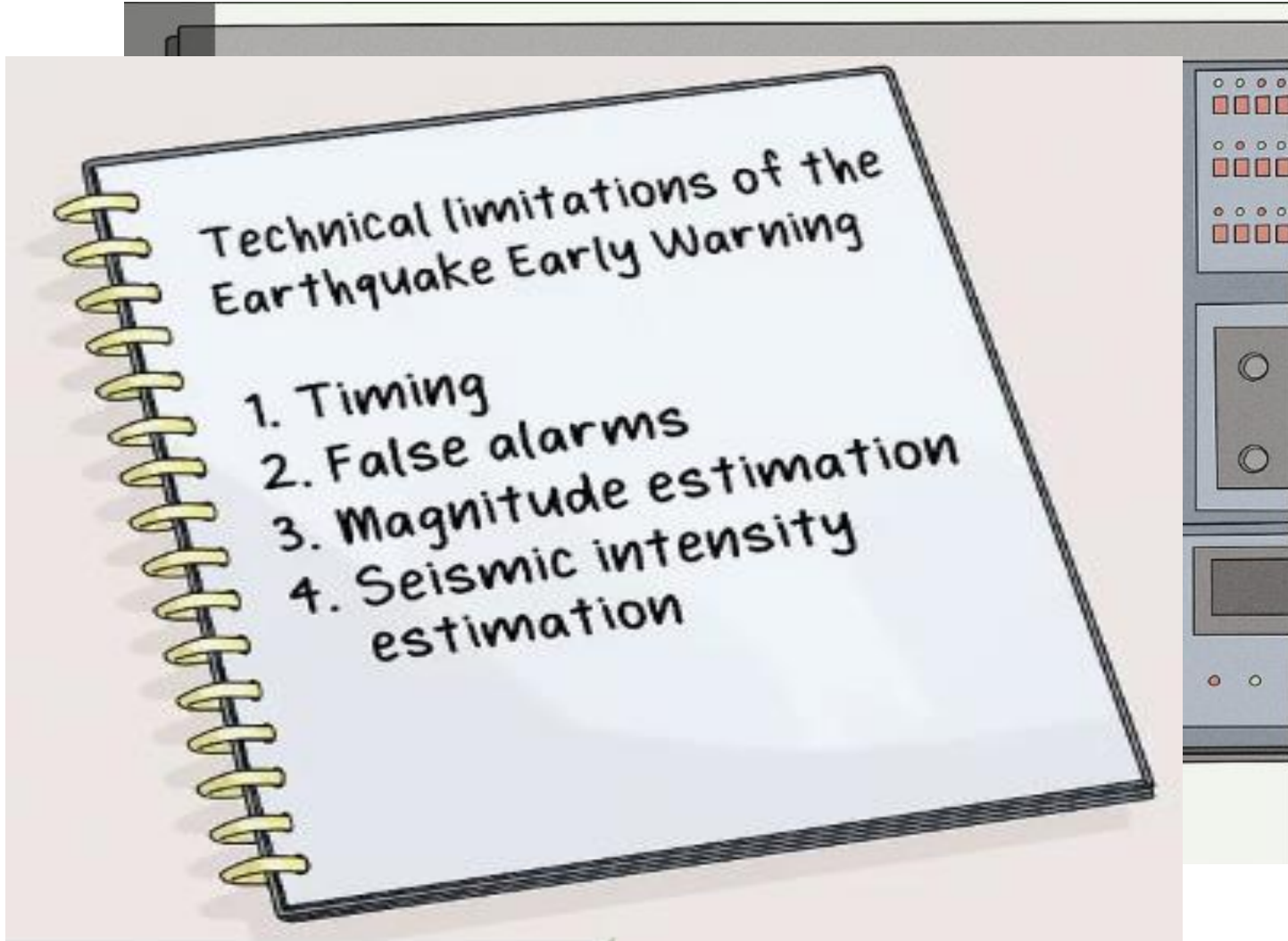


Lav en churn model der virker på dine kunder

Churn – et simpelt eksempel



Early warning



- Risk right ahead
- Behov for løbende monitorering
- De tidligste tegn
- Nye datakilder
- Når det er for sent
- IFRS 9 - nedskrivning

Antal ændringer de seneste 12 måneder

✓ Koncern & ejerforhold: 447.435

✓ Betalingserfaringer: 664.459

✓ Rating / Risikogruppe: 575.178

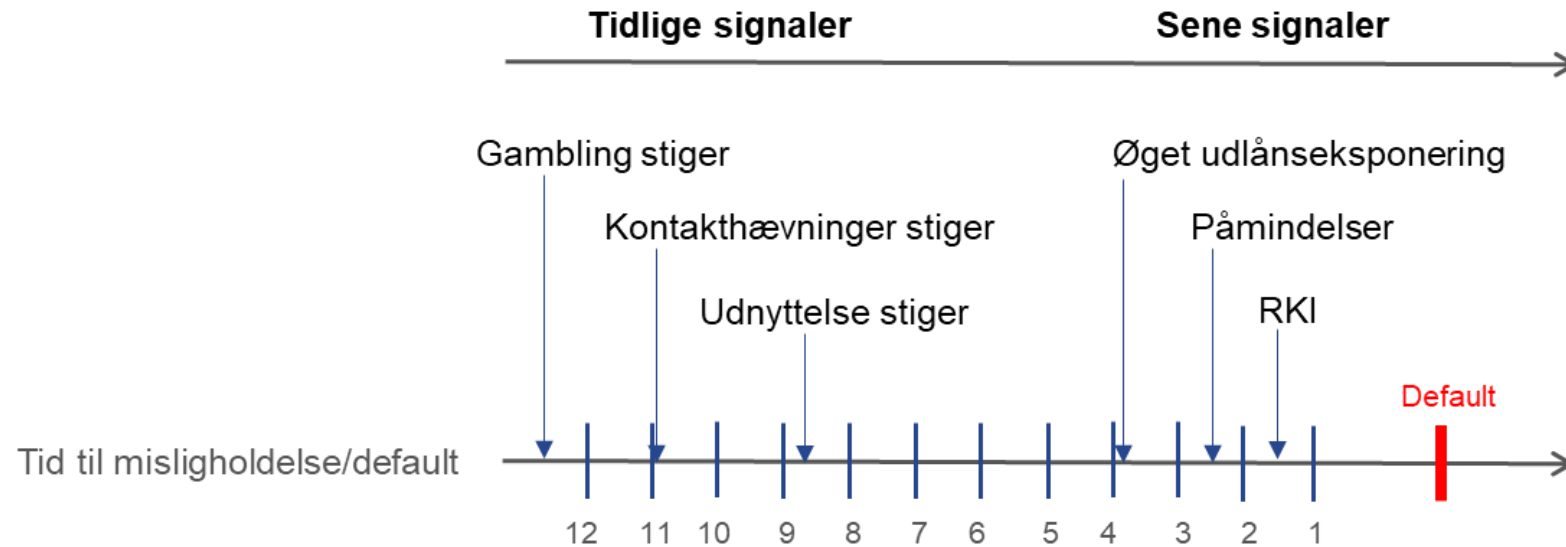
Early warning – nye datakilder

Der er visse **universelle signaler** (for eksempel forringelse af rating og ændringer i kreditlimits), men det er vigtigt at definere specifikke signaler målrettet forskellige segmenter.

Identificer kunderne **tidligt**, når kunden kun har **midlertidige** vanskeligheder, ikke når kunden har **alvorlige** vanskeligheder!

Med PSD2 er der mulighed for **flere** detaljerede early warning indikatorer.

Early warning – nye datakilder



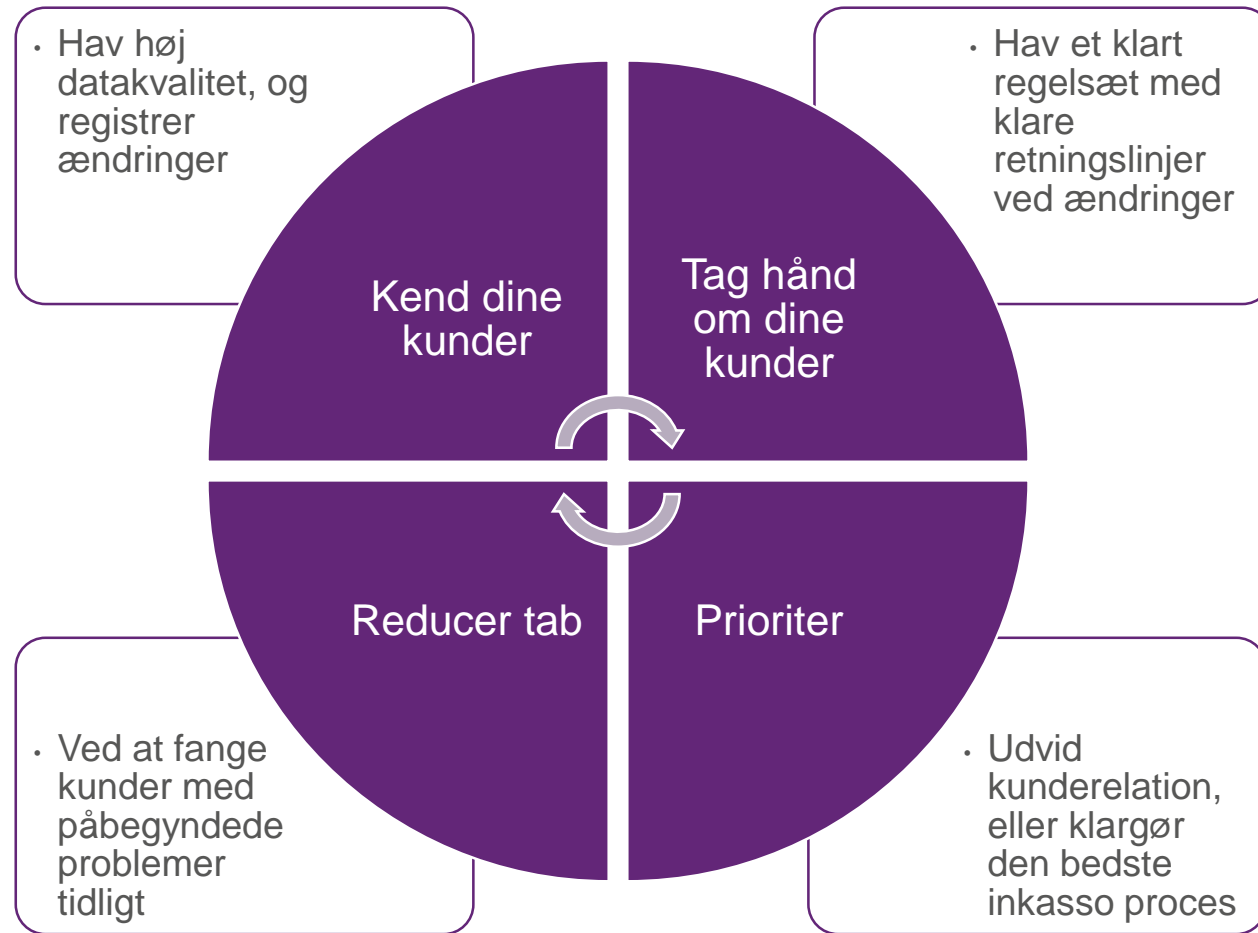
Klassiske signaler

- ✓ Ændring i navn eller adresse
- ✓ Ændring i RKI
- ✓ Reklamebeskyttelse
- ✓ Udnyttelse stiger

Nye datamuligheder

- ✓ Ændring i gambling-mønster
- ✓ Ændring i høj-risiko forbrug
- ✓ Kontanthævninger stiger
- ✓ Øget udlånseksposering
- ✓ Gebyrer forbundet til afbetalinger

Early warning – brug dem som et aktiv



Opsamling og spørgsmål?



Tak for i dag

Michael Jensen

Michael.jensen@experian.com

Søren Molander

Soren.molander@experian.com

Find din næste session her:

Tidspunkt	Breakout-session og talere	Mødelokale
08:30	Morgenmad og registrering	Foran Konferencelokale 1 og 2
09:00	Velkomst og intro Bo Rasmussen, Experian	Konferencelokale 1

Breakout-session 1

09:15	Onboarding Matthys Rossouw, Experian	Konferencelokale 2, Kælderetagen
09:15	Customer Management Michael Jensen og Søren Molander, Experian	Mødelokale N, Stueetagen
09:15	Collections Jakob Færgeman og Glen Østergard, Experian	Mødelokale B, Stueetagen
09:15	Vækst og innovation Jon Marius Bru, Experian	Mødelokale C, Stueetagen

Breakout-session 2

10:15	Beskyt din forretning Jon Marius Bru, Experian	Konferencelokale 2, Kælderetagen
10:15	Customer Management Michael Jensen og Søren Molander, Experian	Mødelokale Y, Stueetagen
10:15	Compliance Kaare Smit, Experian	Mødelokale X, Stueetagen
10:15	Fra indsigt til handling Mikkel Lykke Platz, Experian	Mødelokale B, Stueetagen

Tidspunkt	Breakout-session og talere	Mødelokale
11:00	Pause Tag en kop kaffe og et lækkert stykke kage på vej til din næste session! Kage og kaffe kan findes foran det lokale du befinder dig i.	

Breakout-session 3

11:15	Onboarding Matthys Rossouw, Experian	Mødelokale O, Stueetagen
11:15	Vækst og innovation Jon Marius Bru, Experian	Konferencelokale 2, Kælderetagen
11:15	Collections Jakob Færgeman og Glen Østergard, Experian	Mødelokale Y, Stueetagen
11:15	Fra indsigt til handling Mikkel Lykke Platz, Experian	Mødelokale B, Stueetagen

12:00	Frokost og networking	Foran Konferencelokale 1 og 2
12:30	Tak for i dag!	