

KUNDENBEDÜRFNISSE PROGNOSTIZIEREN



EINSATZ VON KÜNSTLICHER INTELLIGENZ ZUR VORHERSAGE VON KUNDENVERHALTEN

Zukünftige Bedürfnisse von Bankkundinnen und -kunden zu kennen ist wichtig, um Produkte, Services und Dienstleistungen darauf auszurichten. Sehr oft lässt sich Verhalten aus historischen Daten vorhersagen. Man kann also aus der Vergangenheit vieler Kundinnen und Kunden Rückschlüsse für deren Zukunft ziehen. Hierbei kommen verschiedener Quellen ins Spiel, die in der Kombination von internen Daten (zum Beispiel aus dem CRM) mit externen Daten (etwa Internetseiten) Verbindungen und Muster aufzeigen, um daraus Vorschläge für eine kundenindividuelle Ansprache und Vorgehen abzuleiten.

VORTEILE AUS FACHLICHER SICHT

- > Ideale Unterstützung von Marketing und Vertrieb durch Einsicht in zukünftiges Kundenverhalten
- > Steigerung von Verkaufschancen und Etablierung neuer Geschäftsmodelle
- > Reduktion der Abwanderung von Kundinnen und Kunden durch individuelle Betreuung

Ein Next-Best-Action-Ansatz kann sowohl im Bestandskunden- als auch im Neukundengeschäft maßgeblich dabei unterstützen, Kundinnen und Kunden zu gewinnen, individuell zu beraten und langfristig zu binden.

UNSER ANGEBOT

Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir einen Next-Best-Action/Offer-Ansatz. Ziel ist es, die passende Ansprache der Kundinnen und Kunden zum richtigen Zeitpunkt zu ermitteln und mit einem zugeschnittenen Angebot von Dienstleistungen in Kombination zu bringen. Beispiele dafür sind: die Analyse von Mietzahlungen in Kombination mit Sparraten, Alter und Familiensituation der Kundinnen und Kunden sowie weitere Parameter, um zu erkennen, dass der Kauf einer Immobilie ein guter nächster Schritt sein kann. In der Kombination mit ergänzenden Finanzinformationen kann die ideale Lage der potenziellen Immobilie vorausberechnet und ein maßgeschneidertes Angebot bereitgestellt werden. Das Ergebnis basiert auf einem strukturierten Vorgehen, bei dem verschiedene Datenquellen angebunden, ausgewertet und analysiert werden.

Im Rahmen eines eintägigen Workshops betrachten wir ihren aktuellen Prozess und entwickeln einen passgenauen Zielprozess inklusive der Integration der zur Verfügung stehenden Datenquellen. Wir erstellen ein auf Sie zugeschnittenes Vorgehen und geben ihnen einen Fahrplan für ihre individuelle Umsetzung an die Hand, damit Sie die Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden in Zukunft evidenzbasiert erkennen und nutzen können.

EIN ANWENDUNGSFALL AUS UNSEREM PROJEKTUMFELD

Bei einem Spezialfinanzierer werden marktrelevante Daten einer externen Plattform in den bestehenden Prozess integriert. Dabei werden unterschiedliche finanzierungsbezogene Daten wie Mengenangaben und Händlerinformationen ausgelesen. Diese Informationen durchlaufen einem Systemabgleich und werden anschließend aufbereitet dem Vertrieb zur Verfügung gestellt. So werden umsatzstarke Händler und Konkurrenzprodukte erkannt und ermöglichen den Vertriebsmitarbeitenden eine passgenaue Ansprache bei der Neukundengewinnung. Eine gezielte Ansprache der Bestandskundinnen und -kunden erfolgt durch die Positionierung von Angeboten zum Geschäftsausbau über zugeschnittene Finanzierungsangebote – ebenfalls basierend auf den Informationen und Daten der angebundenen Plattform.

In dem Anwendungsfall profitieren beide Seiten - Bank und Kunden. Die Bank erhält eine evidenzbasierte Entscheidungshilfe und die Kundin oder der Kunde individuelle Angebote und Konditionen.



Mit diesem praxiserprobten Vorgehen wird der Einsatz von künstlicher Intelligenz sofort möglich.



VORTEILE AUS TECHNOLOGISCHER SICHT

- > Crawler für interne und externe Datenquellen erleichtern den Zugriff
- > Intelligenter Algorithmen werten geschäftsrelevante Inhalte aus verschiedenen Quellen aus
- > Vorgefertigte Schnittstellen ermöglichen die Einbindung in bestehende Prozesslandschaften
- > Vorgefertigte Sprachverständnismodelle lassen sich wiederverwenden und flexibel implementieren

Sprechen Sie mich an. Ich stelle Ihnen gerne und unverbindlich unseren Next-Best-Action Ansatz vor.
 Tim Strohschneider – E tim.strohschneider@adesso.de – [linkedin.com/in/timstrohschneider](https://www.linkedin.com/in/timstrohschneider) – adesso.de

adesso SE
 Adessoplatz 1
 44269 Dortmund
 Deutschland
 T +49 231 7000-7000
 F +49 231 7000-1000
info@adesso.de
www.adesso.de