

Eircom získává lepší vhled do postojů svých zákazníků

Redukce churn a vyšší spokojenost zákazníků s prediktivní analytikou IBM SPSS

S více než dvěma miliony zákazníků, pěti tisíci zaměstnanci a ročním obratem okolo 1,5 mld. €, je Eircom jedním z největších poskytovatelů telekomunikačních služeb v Irsku. Pomocí značek Meteor a eMobile obhospodařuje společnost 20% mobilních zákazníků, 40% širokopásmového trhu, a je momentálně v procesu vývoje nové vláknové sítě, která obsáhne 600 000 nových uživatelů.



Eircom

V několika posledních letech způsobila ekonomická recese nárůst konkurence mezi operátory. Mnoho obchodníků nabízí širokou škálu tarifů, navíc účinky finanční krize z roku 2008 jsou v Irsku stále znatelné. Z těchto důvodů je přechod zákazníků mezi operátory stále frekventovanější.

Cíl

Redukce odchodu zákazníků
(churn)

Řešení

Vytvoření predikčních modelů pro
pro detekci a predikci rizika
odchodu

Produkt

IBM SPSS Modeler
IBM SPSS Collaboration &
Deployment Services

ACREA případové studie

IBM SPSS Software
Business Analytics
Telekomunikace

Bohatá data, žalostný vhled

Jak vysvětluje Anthony O'Neill, ředitel pro plánování, vhled a analýzy, společnosti Eircom: „Být lídrem v oblasti komunikací dnes znamená, že musíte neustále naslouchat svým zákazníkům a snažit se pochopit jejich potřeby, vyvíjet služby, které uspokojí jejich přání a nároky.“

A pokračuje: „V minulosti jsme měli hodně strukturovaných dat o klíčových ukazatelích jako pokles hovorů, stejně jako nestrukturované zákaznické údaje, například z výzkumů. Výzkumy jsou zákazníkům odesílány na základě konkrétní interakce s naší společností. Kupříkladu, když se zákazník připojí k naší mobilní síti. Nicméně protože jsme postrádali zkušenosti v oblasti in-house analýz, bylo pro nás extrémně obtížné tato data využít, abychom získali přehled o tom, co způsobuje odchod zákazníků.“

Abby pochopili faktory vedoucí k churn a vyvinuli strategii k jeho redukci, rozhodl se Eircom pro vývoj centralizovaného, konzistentního analytického přístupu.

„Předtím jsme pro modelování churn využívali služby externí agentury, což vyžadovalo vytvoření oficiální žádosti vždy, když modely vyžadovaly update,“ říká O'Neill. „Kromě toho, že takový postup samozřejmě snižoval naši flexibilitu v oblasti analýz to také znamenalo, že jsme nebyli schopni rychle reagovat na změny na trhu – jako třeba právě zvýšený churn.“

Řešení Predictive analytics

Jako součást strategie in-source analýz vstoupil Eircom do jednání s IBM, respektive lokálním partnerem, společností Presidion, aby zajistili implementaci řešení založeného právě na SPSS. Společně s týmem konzultantů ze společnosti Presidion, byl Eircom schopen dramaticky snížit časovou náročnost a tedy čas nutný k dopracování se k výsledkům.

Více případových
studií naleznete na

www.acrea.cz/zakaznici

„IBM SPSS bylo součástí širší iniciativy vytvořit základní analytické prostředí napříč firmou, což zároveň znamenalo rozšířit náš tým analytiků,“ říká O’Neill. „Vysoká profesionalita a stupeň znalostí týmu Presidion a jejich práce s IBM SPSS, společně s pochopením našeho byznysu nám pomohla získat komerčně velmi hodnotné dovednosti v oblasti prediktivní analytiky a začlenit je do vnitropodnikových procesů. Získané poznatky byly rychle uvedeny do praxe a tedy rychle přeměněny na reálnou hodnotu.“

Identifikace faktorů vedoucích k odchodům

Data jsou agregována z různých zdrojů za použití pokročilých statistických modelů, a generují každý týden upozornění, která ukazují, u kterých zákazníků hrozí odchod. Eircom může tak okamžitě podniknout příslušné kroky, aby odchod zvrátil a nabídl zákazníkovi něco, co zvýší jeho loajalitu.

Dnes následuje Eircom nástroje IBM SPSS za účelem poskytovat konzistentní prostředí pro tvorbu, uchování a update modelů, které predikují churn. Díky univerzální a zároveň intuitivní platformě SPSS do ovládnutí proniknou snadno i junior analytici s nutností pouze minimálního tréninku a expertní uživatelé plně využívají pokročilých analýz.

„Protože nyní máme zaveden konzistentní postup k otázce analýz napříč společností, je pro naše analytiky z mnoha různých oddělení snadné spolupracovat. Tato schopnost rychle sdílet data, poznatky, nejlepší přístupy apod. logicky pomáhá co nejlépe pochopit faktory způsobující odchod zákazníků,“ říká O’Neill. „Navíc, díky deploymentu SPSS Collaboration and Deployment Services, jsme schopni automatizovat často opakované úkony. Tím jsme snížili nutnost naší participace na některých analytických úkonech a nyní trávíme 80% času tím, že přemýšlíme a zlepšujeme naše přístupy, postupy a myšlenky a jen 20% trávíme jejich samotnou realizací – zatímco dříve to bylo opačně.“

„Poprvé za naši existenci jsme schopni provádět text mining, abychom prozkoumali i nestrukturovaná data, což je užitečné zvláště v případě textových polí obsažených v našich výzkumech. Textová analýza nám pomáhá identifikovat, jak se nálada zákazníka v čase mění a důvody, které ho vedou jak k pozitivním, tak negativním reakcím v rámci výzkumu,“ říká O’Neill.

Hlubší vhled, nižší churn

Od zavedení nástrojů IBM SPSS provádí Eircom analýzy a modelování interně bez nutnosti využívat externí zdroje. S vlastním analytickým týmem dokáže společnost týdně aktualizovat modely a získávat lepší pochopení toho, jak kombinace různých faktorů zvyšuje šanci na odchod zákazníka.

Zvýšení konkurenceschopnosti

Dnes využívá Eircom systém automatického upozornění v predikci churn. Tato automatická upozornění označí jakéhokoliv zákazníka, jehož vzor chování indikuje riziko odchodu a obchodníci mohou na toto nebezpečí pružně a okamžitě reagovat. Momentálně je v řešení campaign management spouštěno několik různých upozornění každý týden, založeno na vhledu získaném díky SPSS. Ta pomáhají Eircom rychle podniknout příslušné kroky a snížit tak riziko, že zákazník přejde ke konkurenci.

„Analýza výsledků našich průzkumů ukázala některé zajímavé skutečnosti,“ říká O’Neill. „Naši analytici například zjistili, že zkušenost našich zákazníků při připojování se na naši síť má výrazný dopad na jejich riziko odchodu. Díky tomu jsme v našich retail prodejnách představili nové řešení, které připojení usnadňuje – zvláště v oblasti importu kontaktů ze starého telefonu do nového. Použitím SPSS jsme schopni dnes říct, že skóre, které v rámci průzkumů každý zákazník dostane, se zvýšilo. To dokazuje, že naše investice byla správná.“

Analýza tohoto skóre pomohla Eircom zavést řadu opatření zlepšujících loajalitu a zkušenosti zákazníků na mnoha dalších místech.

O’Neill říká: *„Konfigurovatelnost řešení SPSS nám dovoluje zaměřit naši pozornost na klíčová vylepšení, která zlepšují zkušenosti našich zákazníků. Například jsme využili SPSS k A-B testu abychom jednoznačně prokázali, že nový způsob náhrady vadných modemů zvyšuje spokojenost našich zákazníků. Test ukázal, že tato změna v našich procesech zvedla skóre zákazníků o 40 bodů! Takový stupeň zlepšení zkušenosti našich zákazníků se však především promítl do jiné skutečnosti, a tou je snížení odchodů zákazníků v našem regionu o 6%.“*

„Ve spolupráci s Presidion dále pokračujeme a plánujeme nové projekty, které ještě více využijí zatím nevyužité funkce SPSS.

Jak věříme, přinese tento přístup zlepšení naší schopnosti poskytovat zákazníkům nejen kvalitní, ale také relevantní služby.“

Závěr

Díky řešení IBM SPSS a zkušenostem analytiků Presidion, Eircom dosáhl svého cíle, kterým bylo vytvoření centralizované a konzistentní platformy pro prediktivní analytiku.

„Řešení IBM SPSS od Presidion dalo našim analytikům schopnost se ponořit hluboko do naší databáze a provádět rozsáhlé statistické analýzy, které objevily skutečnou ukrytou hodnotu našich dat,“ shrnuje O’Neill. „Díky IBM SPSS můžeme nyní spolehlivě identifikovat co způsobuje odchod zákazníků a podniknout včasné kroky k zvrácení tohoto rozhodnutí. To zvyšuje samozřejmě naši konkurenceschopnost.“