

17. MÄRZ 2021, 14:00 - 15:00 UHR

KI DER GAME CHANGER: THINK BIG - START SMART

KI-DOING - WIE SIE IHRE ERSTEN SCHRITTE
IN RICHTUNG KÜNSTLICHER INTELLIGENZ GEHEN
UND KLAR RECHNEN WAS ES BRINGT.

Julia Zukrigl - [YOUR DATA IS YOUR PRODUCT](#)

Hans Baldinger - [Innovationservice/WKOÖ](#)



ALLES UNTERNEHMEN.



wko.at/ki

DIE EXPERTIN



JULIA ZUKRIGL, [YOUR DATA IS YOUR PRODUCT](#)

Julia Zukrigl ist Gründerin und Geschäftsführerin von [YOUR DATA IS YOUR PRODUCT](#). Der Name ist Programm: Sie unterstützt Unternehmen aus Handel, Industrie und öffentlicher Verwaltung dabei den wirtschaftlichen Wert ihrer Daten festzustellen und in marktfähige Datenprodukte zu verwandeln. Der betriebswirtschaftliche Nutzen der künstlichen Intelligenz wird für alle Beteiligten im Unternehmen greifbar und verständlich, sodass alle den Weg zur künstlichen Intelligenz mittragen können und der Wandel zur Datenzukunft gelingt.

Die Betriebswirtin ist seit über 10 Jahren in Data Science und Analytics tätig. Sie ist Vorstandsmitglied von Women in AI Austria und AI Upper Austria und hostet die Data-as-a-Product Group, ein offenes Expertennetzwerk für Daten, Business und Produktmanagement.

THINK BIG

Wie Sie Ihre ersten Schritte
in Richtung Künstlicher Intelligenz gehen
und klar rechnen was es bringt.

Am Beispiel des Anwendungsfalls Kundenabwanderungsprognose
17. März 2021, KI-Webinar der Wirtschaftskammer Österreich, Dr. Julia Zukrigl

 | KI-Webinar | 17. März 2021



© YOUR DATA IS YOUR PRODUCT® by MINT Analytics
Dr. Julia Zukrigl | hallo@YourDataIsYourProduct.com

Daten müssen den Menschen dienen.

-  Data Scientist
-  Betriebswirtin
-  Data & Business Modelling Expert



 | KI-Webinar | 17. März 2021

 YOUR DATA IS YOUR PRODUCT 4

Wir entwickeln aus Ihren Daten Anwendungen, die Ihre Kollegen und Ihre Kunden begeistern.



-  DATA STARTER
-  DATA PRO SALES
-  DATA BUSINESS MODELLING
-  DATA STRATEGY



Anwendungsfälle für Daten und KI in Vertrieb, Marketing und Service



Was wollen wir erreichen?

Mehr Erfolg

- Mehr Spanne
- Mehr Umsatz
- mehr Profitabilität

und langfristige Stabilität

Mehr Umsatz

Mehr Neukunden

Lead Prediction

Bestandskunden kaufen mehr und / oder hochwertiger

Kunden-segmentierung

Reaktionsprognose

Bestandskunden bleiben länger erhalten, kaufen öfter

Churn Prediction (Kundenabwanderung prognostizieren)

Weniger Kosten

Marketingkosten: Gruppierete Werbemaßnahmen, mehr Umsatz auf Werbebüro

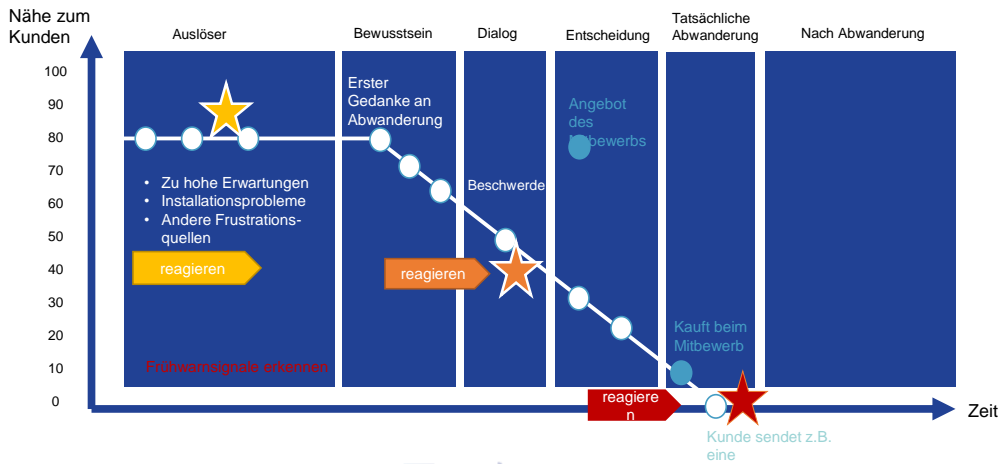
Diverse datenbasierte Prozess-automatisierungen

div. Einsparungen

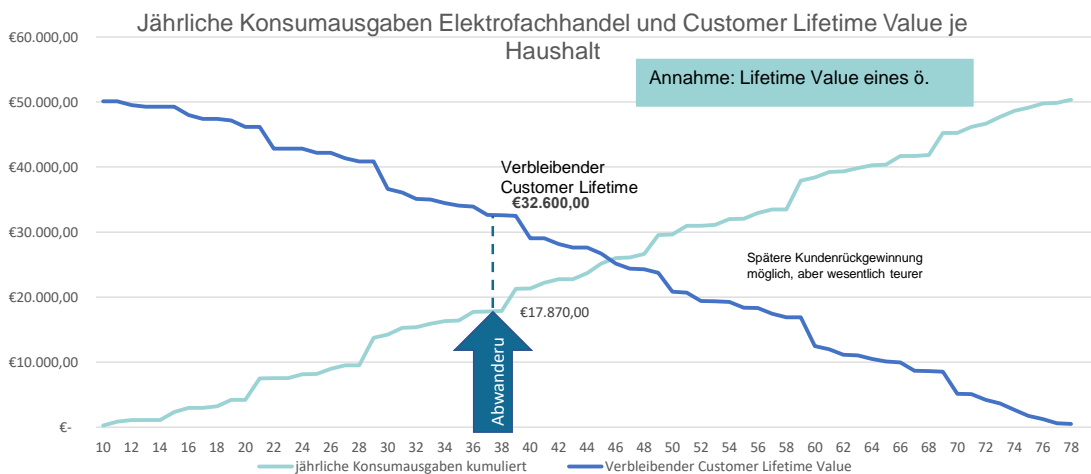
Churn Management

Kundenabwanderung vorhersagen und Kunden vom Bleiben überzeugen

Der Kundenabwanderungsprozess



Was bringen mehr treue Kunden?



Der Churn Management Prozess

1 Abwanderungsgefährdung in unserem Business **definieren**

2 Abwanderungsgefährdete Kund:innen **erkennen**

Effekt: **Aktivierung wenn Datenanforderungen**

3 Abwanderungsgefährdete Kund:innen **aktivieren**

4 Zusätzliche Umsätze verbuchen



Churn Prediction Prozess

1 Daten auswählen und aufbereiten



2 Vorhersagemodell trainieren & testen



3 Vorhersagemodell auf neue Daten in Datenbank anwenden

Kundennr.	Region	Alter	Aktivitätsstatus
1234567	4040	50	Aktiv
2345678	4030	30	Abgewandert
3456789	4020	45	Abwanderungs-gefährdet
...			



Kostenfreie Checkliste
Daten für 360° Kundensicht
www.YourDataYourProduct.com/gratis-checkliste-360-kundensicht





Super, sind wir jetzt fertig?



Wie viele Kunden haben wir jetzt schon davon überzeugt zu bleiben?

Data Scientists, Marketer und Vertrieb bilden ein Team

Der KI-Anwendungsfall „Kundenabwanderungsprognose“ ist kein Auftrag an den Data Scientist. Es ist ein Teamprojekt.



Was bringt Ihnen eine Kundenabwanderungsprognose?

Was bringt Ihnen eine Kundenabwanderungsprognose? Und wie viel können Sie darin investieren?



Hier zum Downloaden:
<https://files.mint360.at/s/36WeZ1ygWjmObq7>



Jetzt sind Sie an der Reihe

05:00

Start Stop Reset mins: 5 secs: 0 type: None

Breaktime for PowerPoint by Flow Simulation Ltd.

Usecase Einzelhandel

Kundenreporting aufgesetzt

- Abwanderungsgefährdung auf Basis Transaktionsdaten
- Datenbasis Optimierung läuft:
 - alle Kontakte in Datenbank
 - Kundenbindungsprogramm



97.120 Kunden



10% Topkunden (9.712)

für 40% des Umsatzes verantwortlich



???

30% davon abwanderungsgefährdet

12% vom Gesamtumsatz im nächsten Jahr haben oder nicht haben

Maßnahme



Kampagne

Servicegutschein für Topkunden
mittels Email- und Telefonkampagne

ca. 35.000 EUR

Wirkung



Kampagnenerfolg

28% der abwanderungsgefährdeten Topkunden aktiviert
Kurzfristige Umsatzwirkung

+186.000 EUR

THINK BIG – START SMART

1. [Anwendungsfälle kennen und für sich priorisieren]
2. „Think Big“ Ziel formulieren
„Wir möchten Kundenabwanderung frühzeitig erkennen und darauf reagieren noch bevor sie tatsächlich entsteht [...] und dadurch die Profitabilität unseres Kundenstammes um 15% erhöhen.“
3. Challenge 1: Datenbasis dafür einrichten
Können wir erst unser Ziel umsetzen wenn die Datenbasis stimmt?
4. Challenge 2: Vorstellungskraft und Entscheidungsfreude befeuern
*Deswegen nicht erst auf die perfekte Datenbasis warten, mit der Predictive Analytics funktionieren, sondern **heute schon Minimal Viable Products / Prototypen erstellen***

TAKE AWAYS

1. Bestandskunden halten ist günstiger als Neukunden gewinnen.
2. Das Datenergebnis der Churn Prediction alleine ergibt noch keinen Return-on-Invest.
3. Das Churnprojekt ist eine Kooperation zwischen Data Scientist, Vertrieb und Marketing.
4. Kunden am abwandern zu hindern erzeugt Kosten – Fokus auf profitable Kunden.
5. Die aktive Entwicklung des Kundenstamms ist ein wesentlicher Profitabilitätshebel.

Machen Sie die Bestandsaufnahme in Ihrer Datenbank



Kostenfreie Checkliste
Daten für Ihre 360° Kundensicht
www.YourDataIsYourProduct.com/gratis-checkliste-360-kundensicht



**VIEL ERFOLG
auf dem Weg in Ihre Datenzukunft!**





Wir machen mehr aus Ihren Daten.

- ✓ mehr Umsatz
- ✓ mehr Insights
- ✓ mehr Kunden
- ✓ mehr Business

Dr. JULIA ZUKRIGL

Gründerin & Geschäftsführerin

julia@YourDatalsYourProduct.com
+43 660 438 55 54

YOUR DATA IS YOUR PRODUCT®

part of MINT Analytics GmbH
Promenade 9 | 4020 Linz | Austria
hallo@YourDatalsYourProduct.com
www.YourDatalsYourProduct.com

Folgen Sie uns!



zum **DATA STARTER® Programm**
Ihr Weg in die Datenzukunft beginnt hier.
www.YourDatalsYourProduct.com/datastarter



zum **kostenfreien „MEHR AUS IHREN DATEN MACHEN“ Workbook**
www.YourDatalsYourProduct.com/gratis-workbook



Wählen Sie Ihren Wunschtermin für Ihr **kostenfreies Beratungsgespräch**
<https://calendly.com/yourdataisyourproduct/erstgesprach>

wko.at/ki

WEBINARREIHE



„KI-DOING“ IM FOKUS DER WKO WEBINAR-REIHE 2021

wieder jeden 3. Mittwoch im Monat!

IHRE NÄCHSTEN WEBINARTERMINE:

- 21. April | 14:00 Uhr: Start Smart - Ihre eigenen Usecases priorisieren und ein KI-Pilotprojekt aufsetzen
- 30. April | 11:00 - 14:00 Uhr: Workshop KI-Doing - Think Big - Start Smart
(begrenzte Teilnehmerzahl, Info folgt)
- 19. Mai | 16. Juni | 21. Juli | jeweils 14:00 Uhr: Themen werden noch bekannt gegeben



wko.at/ki

KONTAKT | INFO



FRAGEN? - WIR FREUEN UNS ÜBER IHRE KONTAKTAUFNAHME:

Hans Baldinger

T +43 5-90909-3542

M +43 664 82 61 722

E hans.baldinger@wkoee.at

W wko.at/ki

WIR BEDANKEN UNS FÜR IHR INTERESSE!