



Omnichannel Optimiser

EG Omnichannel Optimiser kan hjelpe din virksomhet på reisen mot å skape sammenhengende kundeopplevelser på tvers av kanaler. Omnichannel Optimiser er en abonnementsbasert cloud-tjeneste som gir datadrevne "next best offers" på produkter, tjenester eller handlinger, som kan benyttes i alle dine kommunikasjonskanaler. Tjenesten hjelper deg med å gjøre kommunikasjonen med kundene langt mer personlig og konsekvent.

Løsningen er uavhengig av kanaler og kan derfor brukes sentralt til alle kommunikasjonsplattformer. Det krever minimale kostnader og bruk av egne IT-ressurser å komme i gang i skyen.

Tiden med single channel-kommunikasjon er forbi

Tidligere foregikk dialogen med kundene gjennom relativt få og uavhengige kanaler. E-post, fysiske butikker og nettbutikker sto alene og fungerte hver for seg. I en tid der kundens samlede opplevelse av virksomheten din betyr mer enn den enkelte salgskanalen, er imidlertid single channel-kommunikasjon i ferd med å bli en saga blott.

For å sikre konkurranseevne og vekst er det i dag nødvendig å trekke inn flere kanaler og ikke minst sørge for en konsekvent kommunikasjon på tvers av alle kanaler. Tiden er med andre ord moden for å skape en optimal omnichannel-kundeopplevelse.

Kundene forventer at virksomhetene gjenkjenner og tilpasser seg deres unike behov og justerer kommunikasjonen deretter gjennom alle salgskanaler – enten den skjer via e-post, SMS, en app eller i en fysisk butikk.



Figur 1: Sentrale data sikrer konsekvens i kommunikasjonen på tvers av alle kanaler.

Data, kunnskap og eksekvering

Når du vil treffe kundene med relevant kommunikasjon, krever det at du har data og kunnskap som støtter både budskap og valg av målgruppe. I tillegg må du kunne eksekvere budskapene som du oppretter gjennom kanalene du velger å bruke. De faktiske utfordringene som mange virksomheter står overfor, skyldes at alle de tre bestanddelene – data, kunnskap og eksekvering – kun finnes desentralisert og fordelt i de enkelte kanalene. Virksomhetene har kanskje et verktøy som gjør det mulig å sende ut nyhetsbrev per e-post, men budskapene og målgruppene opprettes bare i dette verktøyet og egner seg ikke nødvendigvis for kommunikasjon i andre kanaler.

I dag går mange virksomheter dessuten glipp av mulighetene som oppstår hvis man klarer å gjøre budskapene personlige gjennom en grundigere dataanalyse. Kundenes kjøpshistorikk består ofte av en stor og uoversiktlig mengde rådata. Det kan gjøre det vanskelig å identifisere de gyldne mulighetene. I stedet bruker mange virksomheter enkel, regelbasert kommunikasjon – de sender for eksempel ut e-post med kampanjevarer til kunder og spesialtilbud til alle som har vært kunder i 12 måneder.

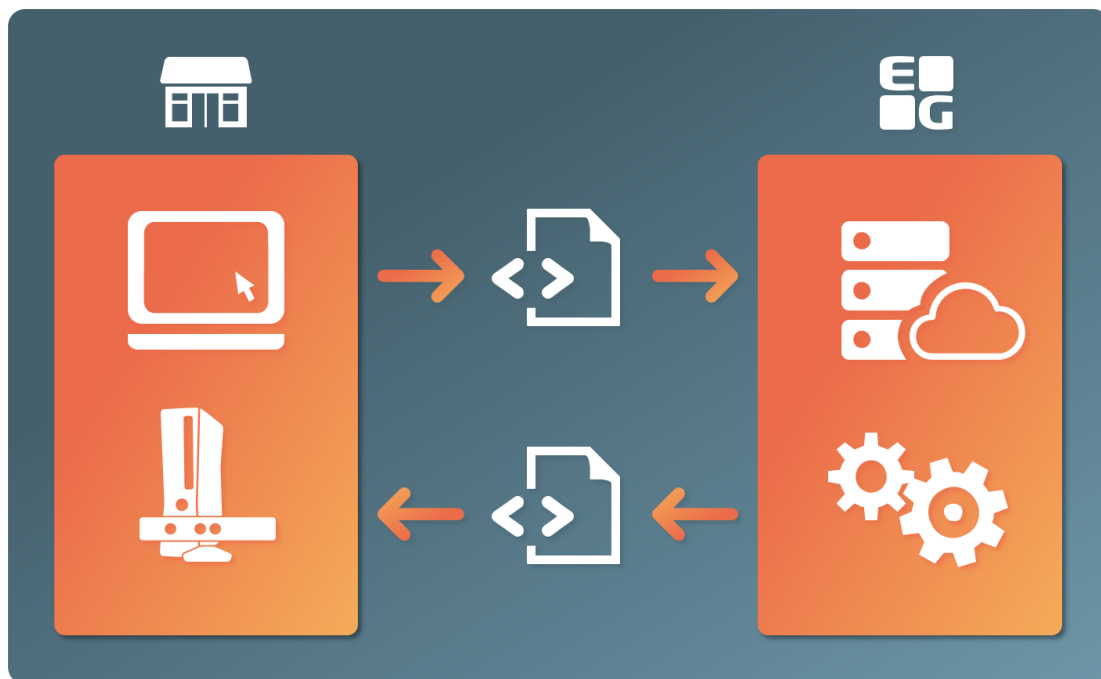
En optimal omnichannel-opplevelse med datadrevet kommunikasjon krever et sentralisert oppsett der data, analyser og budskap styres sentralt og deretter kan brukes i alle relevante kanaler.

EG Omnichannel Optimiser

EG Omnichannel Optimiser tar utgangspunkt i din kunnskap om kundene og deres kjøpshistorikk i alle kanaler, og bruker avanserte analysemetoder til å opprette personlige "next best offers" som kan brukes i ditt omnichannel-eksekveringsverktøy. Dermed sørger du for at kommunikasjonen er relevant for den enkelte kunde og samtidig konsekvent på tvers av alle kanaler.

På bakgrunn av dataene du laster opp, benyttes den enkelte kundes historiske kjøpsmønstre og forskjellige andre særtrekk til å beregne hvilke "next best offers" hver enkelt kunde er mest tilbøyelig til å ta imot. Deretter eksporterer vi sluttresultatene og laster dem ned til et miljø du kan bruke dem fra.

EG Omnichannel Optimiser er en abonnementsbasert cloud-tjeneste. Det betyr at den belaster virksomhetens IT-ressurser minimalt og at behovet for ressurser vil oppstå i forbindelse med oppstart av tjenesten. Det relevante datasettet lastes opp via en sikker FTP-forbindelse fra virksomhetens miljø til EGs miljø. Her blir dataene analysert, og resultatene lastes ned til virksomhetens eksisterende miljø. Deretter kan resultatene integreres med andre data og brukes i et dedikert marketing-eksekveringsverktøy.



Figur 2: Data lastes opp til EG, analyseres og lastes ned til deres eksisterende miljø.

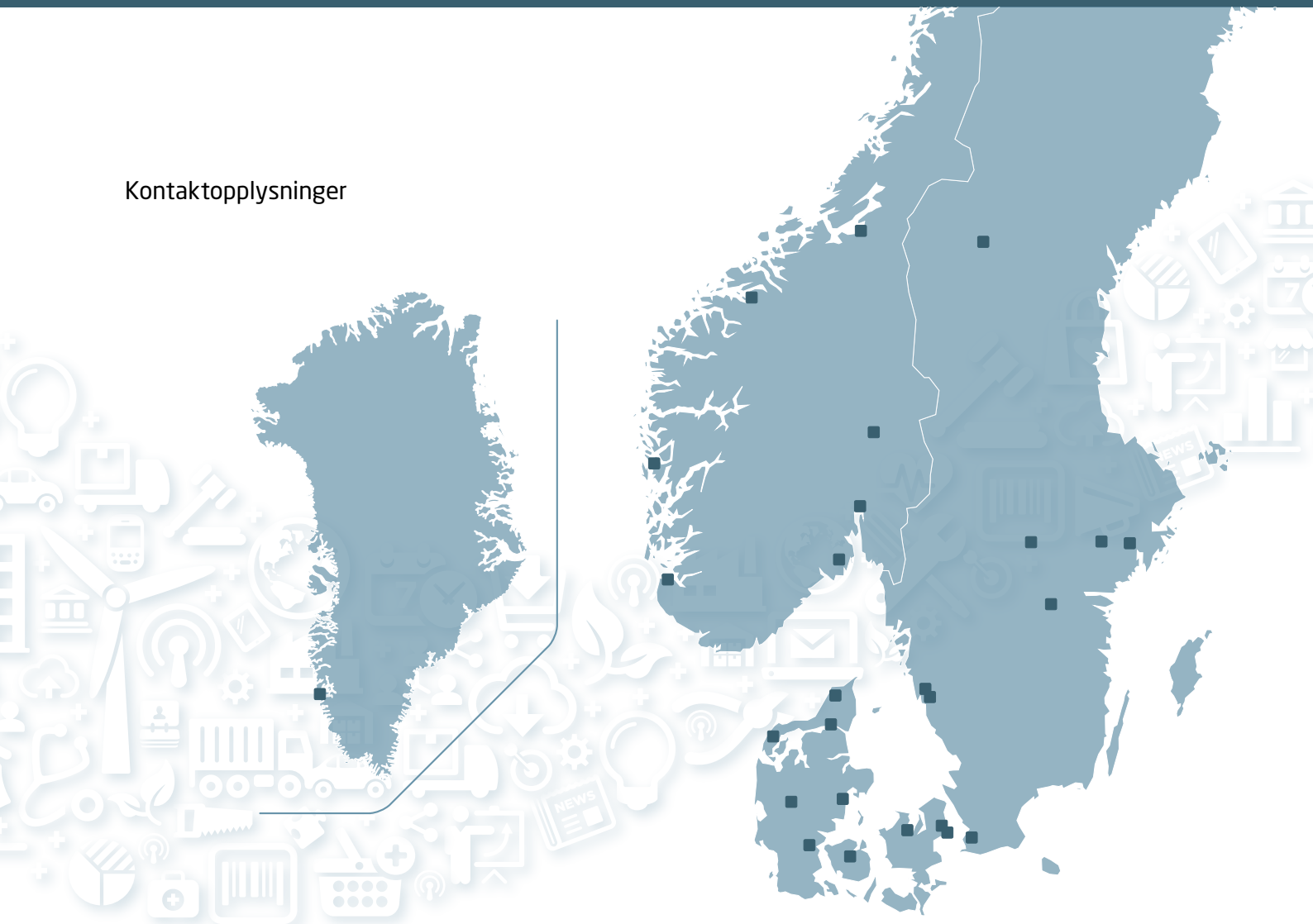
Slik kommer du i gang

Etter inngått avtale er neste steg et møte mellom en EG-konsulent og relevante medarbeidere fra din virksomhet. Formålet er å klarlegge hvilke data dere ønsker å benytte i løsningen, hvilke særtrekk ved dataene det skal tas hensyn til, hvordan opplastingen av data skal konfigureres og automatiseres samt hvordan resultatdataene skal lastes ned til deres miljø.

Etter møtet starter dere klargjøringen av data parallelt med at vi tilrettelegger vårt cloud-miljø for å motta dataene fra dere. Når dataene er klare for opplasting, tar vi oss av selve opplastingen og konfigurerer deretter vår analysemodell så den passer til nettopp deres data.

Når analysemotoren er optimert for de aktuelle dataene, eksporterer vi resultatene og laster dem opp til deres miljø. Deretter automatiserer vi hele prosessen, slik at den kan gå automatisk. Det tar gjerne tre arbeidsuker fra prosessen starter til dere mottar de første resultatene.

Kontaktopplysninger



IT-løsninger som styrker din forretning og matcher din bransje

EG er blant Skandinavias fremste leverandører av IT-løsninger som skaper forretningsmessig verdi for både små og store bedrifter. Vi har mer enn 1900 medarbeidere, som med sin kunnskap og bransjeinnsikt bidrar til økt produktivitet for våre kunder i Danmark, Norge, Sverige og Grønland.

Kontakt

Tlf.: +47 61 18 90 00

E-post: eg@eg.no

Nettside: www.eg.no



Adding value to business