

Case Study

Upselling von Versicherungen

In diesem Projekt haben wir, zusammen mit unserem Kunden, ein Machine Learning Modell zu Identifikation von kundenspezifischen Upselling-Potenzialen entwickelt und implementiert.

STATWORX. *Data Science done right.*

STATWORX, Wöhlerstr. 8-10, 60323 Frankfurt
info@statworx.com, www.statworx.com

Herausforderung

Im Umfeld für langfristige Versicherungsprodukte wie z.B. Lebensversicherungen stehen Versicherer vor dem Problem, dass zwischen dem Abschluss der Versicherung und der etwaigen Inanspruchnahme der Leistung nur wenig Kontakt mit dem Kunden besteht. Es entstehen somit nur wenige Touchpoints und, gegenüber anderen Versicherungsarten, wenige Opportunities erfolgreich Upselling zu betreiben. Unser Kunde, ein internationales Versicherungsunternehmen, aktiviert jährlich vorhandene Upselling Potenziale durch den Versand von Angeboten, die die Versicherungssumme entsprechend erhöhen. Der Versand der hochwertig aufbereiteten Briefe ist kostenintensiv und lieferte nur durchschnittlichen Response.

Ansatz

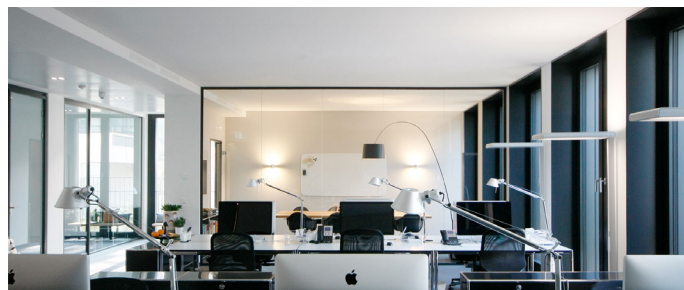
Nach der Exploration und Aufbereitung der historischen Kundeninformationen aus verschiedenen IT-Systemen entwickelten wir, gemeinsam mit dem Kunden, einen Machine Learning Algorithmus, der basierend auf dem Reaktionsverhalten aller Kunden in den vergangenen Jahren potenzielle Upseller von den restlichen Kunden mit hoher Genauigkeit separieren kann. Das Modell basiert auf „Gradient Boosting“, einer State-of-the-Art Methode im Bereich des maschinellen Lernens. Das Modell wurde in die IT-Infrastruktur des Kunden implementiert und kann nun on-demand oder in regulären Intervallen automatisch ausgeführt werden.

Ergebnis

Durch die erste Anwendung des Modells im Feld und die erzeugten Prognosen auf Kundenebene konnte mit einem Bruchteil des Versandbudgets des vergangenen Jahres über 90% der Zuzahlungen generiert werden, was einer Vervielfachung der Responsequote und Effektivität entspricht.

Über STATWORX

STATWORX ist ein spezialisiertes Beratungsunternehmen für Data Science, Statistik und Machine Learning. Wir beraten, unterstützen und schulen Unternehmen bei der Entwicklung und Umsetzung von Data Science Projekten.



Unser interdisziplinäres Data Science Team besteht aus Mitarbeitern verschiedener akademischer Fachrichtungen wie z.B. Statistik, Informatik, BWL, VWL und Psychologie.

Heute ist STATWORX eines der wenigen Unternehmen im deutschsprachigen Raum, das *ausschließlich* Data Science Services anbietet. Seit der Gründung des Unternehmens im Jahr 2011 haben wir mehr als 100 Data Science und Analytics Projekte erfolgreich umgesetzt. *Data Science done right.*



Ihr Ansprechpartner

STATWORX

Fabian Müller
Leiter Data Science
fabian.mueller@statworx.com
+49 (0)69 6783 0675 - 1
www.statworx.com