



# The voice of the customer in Digital Service.

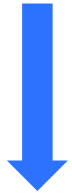
AI Summaries of customer service calls

# Odido - Background



# Research - Background

**Old situation:** all the familiar tools, like heatmaps, web data and surveys



**New situation:** all of the above + AI Summaries of calls



Daily Consult Date	Workgroup Department Name	Experimental Contact Case Reason 1	Experimental Contact ...	Gpt Summary
08/19/2024	Odido Mobiel	Data Usage and Roaming	Data Limitations, Expiry & Renewal	De klant belde omdat zijn 4G op was en hij meer data wilde kopen. De agent heeft de benodigde gegevens van de klant verzameld en heeft vervolgens de gewenste hoeveelheid data toegevoegd aan het account van de klant.
07/23/2024	Odido Mobiel	Data Usage and Roaming	Data Limitations, Expiry & Renewal	De klant belde om het abonnement van haar zoon aan te passen, omdat zijn databundel te snel opging. De agent heeft het klantvoordeel aangezet, waardoor de klant nu korting krijgt op het abonnement en de zoon meer data krijgt. Ook heeft de agent het abonnement aangepast naar meer data en minder belminuten.
09/13/2024	Odido Mobiel	Data Usage and Roaming	Data Limitations, Expiry & Renewal	De klant belde om meer data te kopen omdat haar huidige data op was. De agent hielp haar bij het kiezen van een geschikt datapakket en activeerde het nieuwe datapakket voor haar. De klant wilde ook weten of haar internet actief was en de agent bevestigde dat dit het geval was.



# Research – Ideation

## Overzicht

Yes, je kunt verlengen!

Bijvoorbeeld met een Samsung Galaxy S23



Bekijk aanbod →

 Nederland

MB's aanvullen →

Internet  
Unlimited



van 10.000 MB  
nog 23:13 uur

Bellen/SMS  
meerdere zones



Onbeperkt bellen & sms'en

Bellen/SMS  
NL



Onbeperkt bellen in en naar de  
EU

# Experiment – Hypothesis

**Hypothesis:** if we add a 'Change bundle'-button to the My dashboard in place of the 'Add data'-button, this will lead to less waste calls, more self services and a higher mrc, because it'll be easier for customers to find the location where they can change their bundles.

# Experiment – Hypothesis

## Overzicht

Yes, je kunt verlengen!

Bijvoorbeeld met een Samsung Galaxy S23



Bekijk aanbod →

 Nederland

Bundels aanpassen

Internet  
Unlimited



van 10.000 MB

MB's aanvullen

Bellen/SMS  
meerdere zones



Onbeperkt bellen & sms'en

Bellen/SMS  
NL



Onbeperkt bellen in en naar de  
EU

# Experiment – Variants

## Overzicht

Yes, je kunt verlengen!

Bijvoorbeeld met een Samsung Galaxy S23



Bekijk aanbod →

Nederland

MB's aanvullen →

Internet  
Unlimited



van 10.000 MB  
nog 23:13 uur

Bellen/SMS  
meerdere zones



Onbeperkt bellen & sms'en

Bellen/SMS  
NL



Onbeperkt bellen in en naar de  
EU

## Overzicht

Yes, je kunt verlengen!

Bijvoorbeeld met een Samsung Galaxy S23



Bekijk aanbod →

Nederland

Bundels aanpassen

Internet  
Unlimited



van 10.000 MB

MB's aanvullen

Bellen/SMS  
meerdere zones



Onbeperkt bellen & sms'en

Bellen/SMS  
NL



Onbeperkt bellen in en naar de  
EU



# Experiment – Execution

**Prioritization:** PIE-method, we score the Potential, Importance and Ease of the idea.

**Build:** designed by UX-department, built by front end in VWO

**Length of test:** Minimum Detectable Effect (MDE) calculation - test should last 3 weeks

**Testing method:** A/B-test, 50/50 split. Visible to 100% of the visitors.

**Analysis:** unsampled data from Google Analytics, Bayesian statistical model

# Results – Call deflection

- **23.47% drop in calls**, Bayesian chance 99%
- Expected yearly savings: **15.000 calls** after implementation

## We zijn er voor je

Op de website vind je de meeste antwoorden. Niet gevonden? Neem contact op. Bel onze klantenservice, vraag het onze chatbot of regel het in de Odido App.

[Ga naar Service Zakelijk](#)



### Chat met Izzi.

Je wil het meteen regelen. Snappen we. Daarom staat onze chatbot Izzi 24/7 voor je klaar.

[De chatbot >](#)



### Regel het in de app.

In de Odido App regel je van alles rond je abonnement. Van je internetsnelheid tot facturen. En kom je ergens niet uit? Stuur ons een berichtje. Kan ook gewoon in de app.

[De Odido app >](#)



### Vraag het de Community.

Gooi je vraag in de groep. De community van Odido heeft ruim 300.000 leden. Stel zelf een vraag of speur door de ruim 45.000 topics.

[Naar Odido Community >](#)



### Bel met Odido Service.

Liever contact met onze klantenservice? Kan natuurlijk ook. Ons telefoonnummer is vandaag tot 20 uur bereikbaar.

[Bel met Odido Service >](#)

# Results - Selfservice and revenue

- **7.80% increase in selfservices**, Bayesian chance 99%
- Expected yearly increase: **15.000 extra selfservices** after implementation
- Revenue per transaction: **€2.11 variant vs. €1.10 control**
- 80% of customers raised bundle limits

← Abonnement & Instellingen

Abonnement wijzigen



Je abonnement is aangepast

Je krijgt een e-mail over je nieuwe abonnement.

Terug naar mijn abonnement →

# Learnings & Next steps

- *The customer always knows best*
- Improvement in user experience and revenue
- Recommendation: **implement!**
- Next steps:
  - **Web2Call reporting <> AI Analysis**
  - More testing for My improvements

