



FOTO: COPIAX

Så använder Copiax AI för att stärka kundrelationerna

Copiax är Sveriges största säkerhetsgrossist med ett brett sortiment av produkter och lösningar. Med många så kallade sällankunder saknades en tydlig överblick över vilka kundrelationer som riskerade att gå förlorade.

UTMANING

För stora kundportföljer och för sen upptäckt av minskat köptryck

Som säljare på Copiax ansvarar man för en kundportfölj på 2–300 kunder, vilket gör det omöjligt att manuellt följa varje individuell kunds utveckling vecka för vecka.

Att följa kundernas utveckling i befintliga dashboards gav en bra överblick kopplat till de mest över- och underpresterande kunderna. Men dessa dashboards fångade inte upp kunder som nyligen börja avvika negativt från tidigare köpmönster. Resultatet blev att många kunder föll under radarn – framför allt de som långsamt men konsekvent minskade sina inköp.

När en kund väl identifierades med en negativ trend hade det i vissa fall redan gått upp till ett halvår sedan köpbeteendet började förändras. Vid det laget hade affären ofta redan gått förlorad.

LÖSNING

Automatiserade AI-insikter som flaggar kunder med avvikande köpbeteende

Med Qlik Cloud och AI-baserade tillämpningar – inklusive LLM-connectorer som ChatGPT – skapades ett system som automatiskt identifierar kunder med negativt köpmönster. När en kund uppvisar tillräckligt vikande köpbeteende genereras en rekommendation om att ta kontakt, baserat på färsk data i stället för trubbiga årsjämförelser.

Denna AI-lösning gör precis det jobb som säljarna inte hinner med – dvs att studera varje kunds inköpstrend i närtid.

Varje måndag får säljarna:

- En länk till ett skräddarsytt Qlik-bokmärke med aktuella kunder att kontakta
- En MP3-fil med en uppläst rapport

Det gör att säljarna kan ta del av rapporterna både visuellt och som "podformat" – perfekt för mobila arbetssituationer.

RESULTAT

Mer proaktiva säljare, mindre manuellt arbete och bättre kundvård

- Lägre stress och högre kontroll, tack vare att relevanta signaler nu fångas i tid.
- Mer nöjda säljchefer, då rapporteringen blivit detaljerad, snabb och handlingsinriktad.
- Tidsbesparing, eftersom manuella analyser ersätts av automatiserade AI-insikter.
- Ökad lönsamhet, genom att fånga kunder innan de tappats.

NÄSTA STEG

En mer komplett "säljpod" som ger säljarna den info de behöver för kommande vecka

Den nuvarande lösningen är ett första steg mot ett mer automatiserat och effektivt informationsflöde för säljarna.

Nästa utvecklingsfas är att skapa en utökad "säljpod" som på egen hand:

- Läser upp aktuella händelser, t.ex. kommande kundevent
- Levererar veckoresultat för varje säljare och för företaget som helhet
- Ger löpande prioriterade insikter utan att säljaren behöver söka upp dem

Det gör att säljarna alltid har senaste informationen i öronen – bokstavligt talat.

OM COPIAX

Copix är Sveriges största grossist inom lås och säkerhet. Med runt 100 ledande tillverkare som partners fungerar Copix som navet för lagerhållning och distribution i branschen. Med ett komplett sortiment och hög leveransprecision säkerställer Copix att rätt produkter når rätt plats i rätt tid – varje gång – och bidrar därmed till ett tryggare samhälle.

Som bolag ligger Copix i teknisk framkant. AI finns implementerat som stöd för bland annat inköpsprognostisering och marknadsföring. Nyligen har man byggt upp ett automatiserat lager med ett robotiserat plocksystem.

Climber is a European data analytics consultancy that helps business leaders discover valuable insights to strengthen their organisations and drive progress. By combining business understanding with technical expertise, we create analytics solutions that help organisations focus on what matters most and make better decisions — now and in the future. We call this *Creating Intelligent Business*. climber.se

