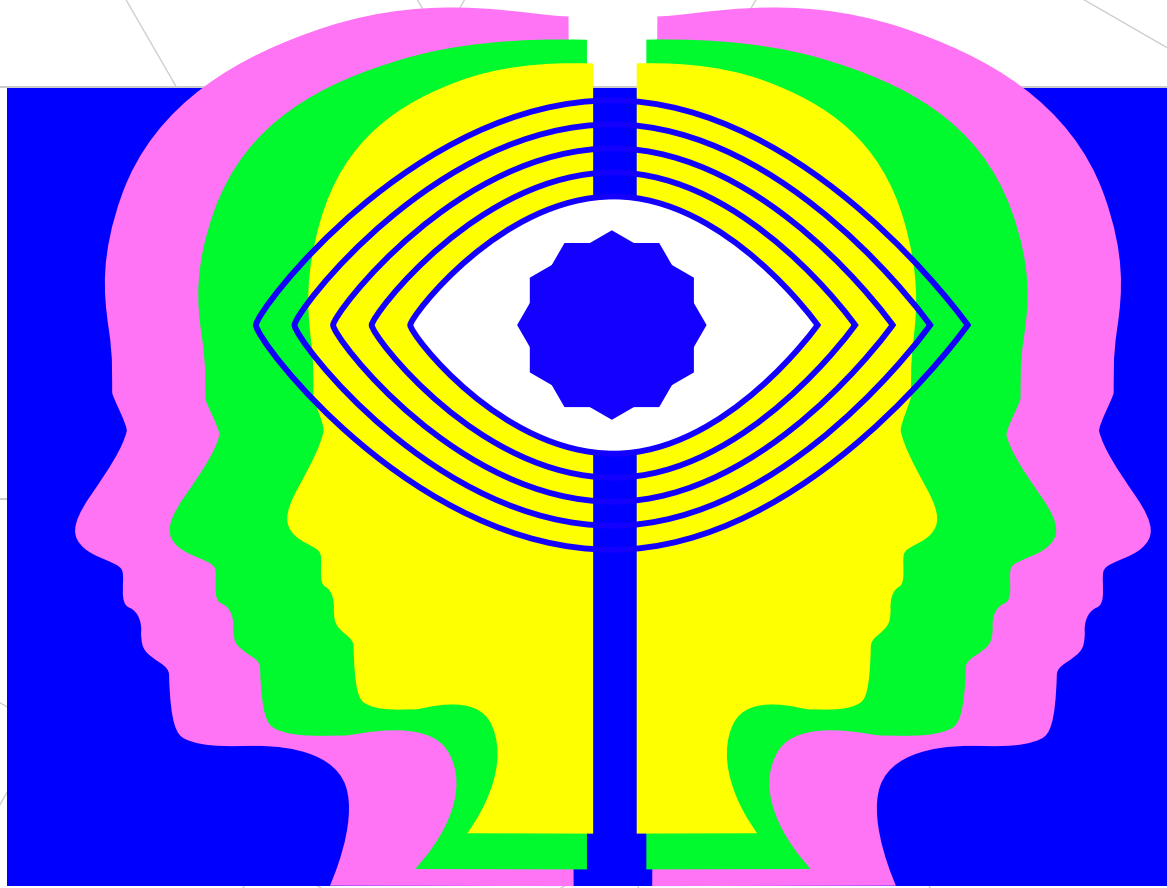


PLAN D

Case Study

VON DER DATENANALYSE ZUM KI-VERTRIEB



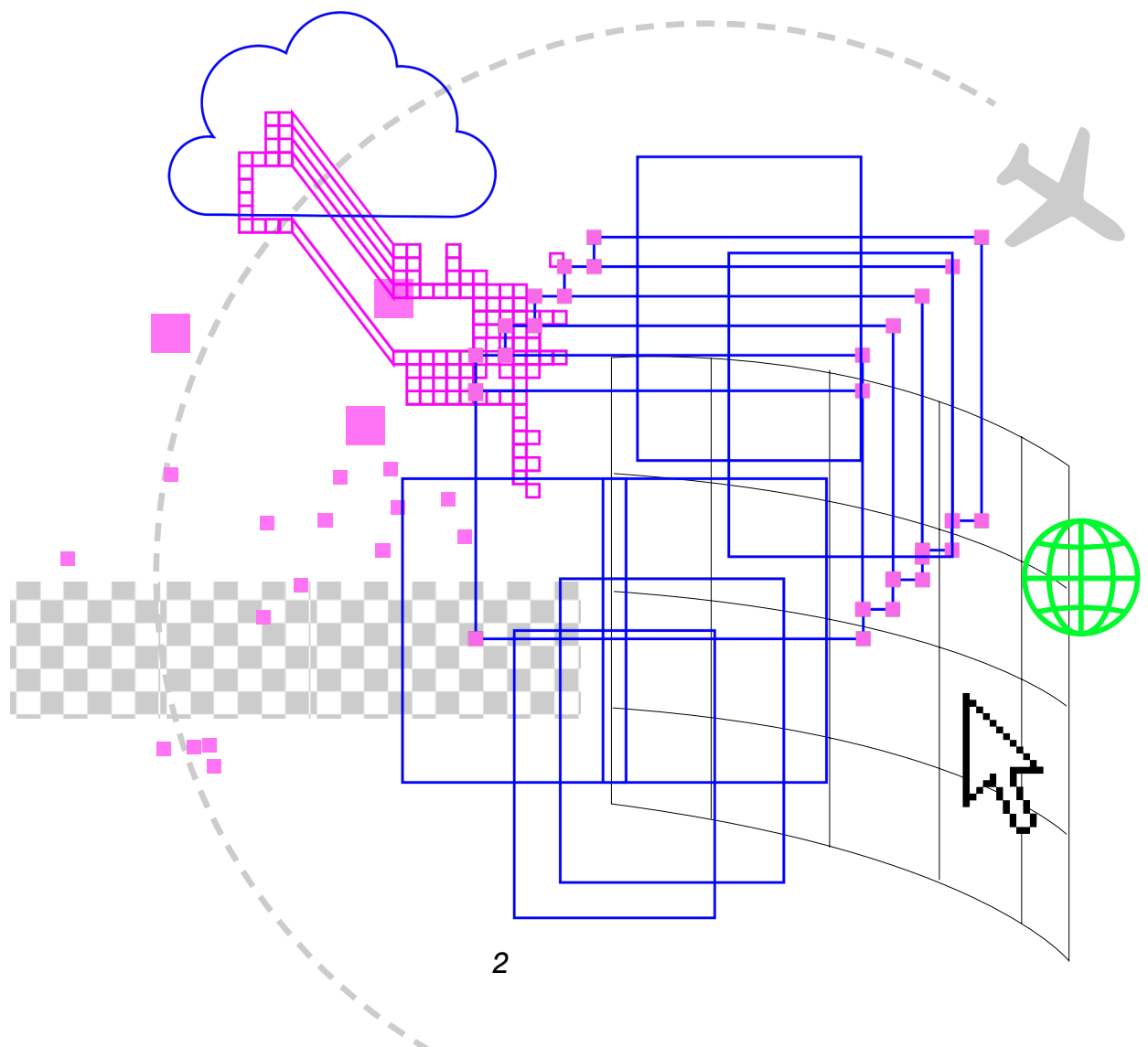
Besserer Service durch eine 360-Grad-Kundensicht mit KI-Modellen für Up- und Cross-Selling, Churn Rate und Next Best Action.



AUSGANGSLAGE

Die Kund:innen besser kennenlernen. Verstehen, wann sie sich wie verhalten, welche Angebote zu welchem Zeitpunkt interessant sind. Das ist das Ziel aller Marketing- und Vertriebsabteilungen. Dass Daten und künstliche Intelligenz dabei helfen können, ist schon lange kein Geheimnis mehr.

Doch was für Daten haben wir eigentlich? Wo liegen sie ab? Welche Informationen enthalten sie? Und welches Potenzial bietet die Anwendung von KI? Für unseren Kunden, einen etablierten Anbieter im Bereich Mobilität und Reise, haben wir diese Fragen beantwortet – und das resultierende Vertriebstool gleich mitentwickelt.





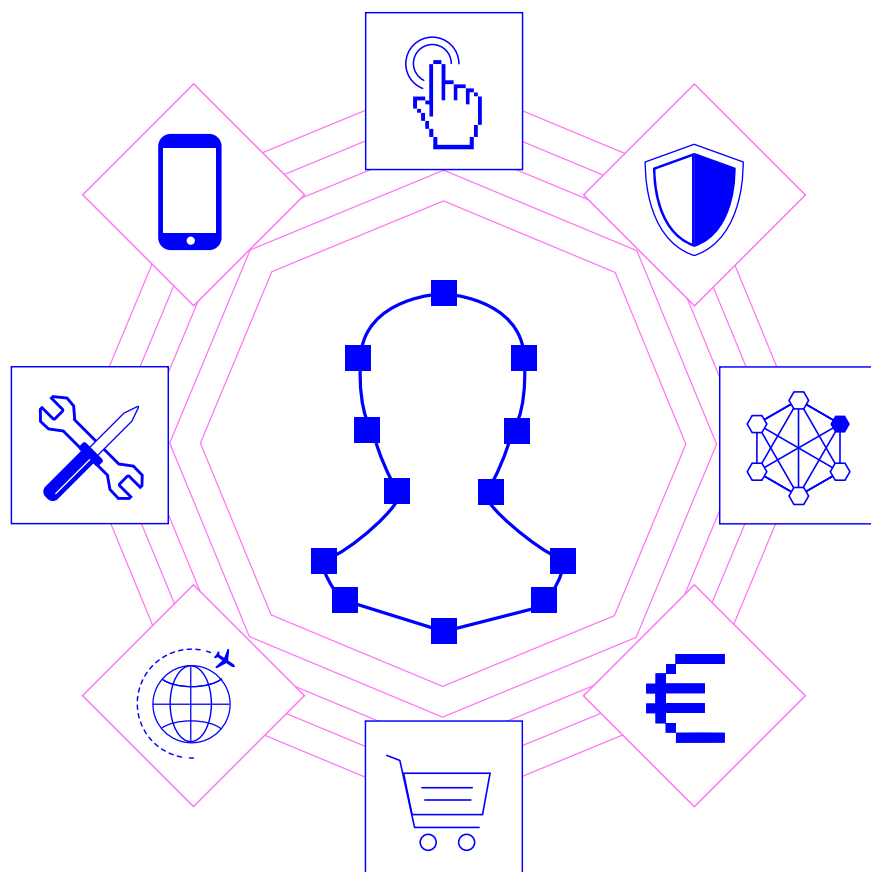
UNSER VORGEHEN

Das Projekt begann mit einer Reise durch die verschlungenen Datenpfade unseres Kunden. Wie bei vielen größeren Unternehmen lagen die Kundendaten in ganz unterschiedlichen Geschäftsbereichen, Programmen, CRM-Systemen ab.

Für PLAN D galt es herauszufinden, welche Arten von Daten überhaupt vorhanden sind – und in welcher Qualität. Anders formuliert: Hat unser Kunde einen Datenschatz oder nicht?

Durch den intensiven Austausch mit internen Stakeholdern und die enge Einbindung der Datenschutzbeauftragten ist es uns gelungen, einen konsolidierten und strukturierten Datenschatz zu schaffen – unsere Grundlage für verschiedene KI-Modelle, die Auskunft über Vertriebspotenziale geben.

Anschließend entwickelten wir eine intuitive Nutzeroberfläche, die die 360-Grad-Kundensicht in den Vertriebsalltag integriert.





DAS ERGEBNIS

In enger Zusammenarbeit mit den Mitarbeiter:innen haben wir die Reise von der explorativen Analyse bis hin zur produktiven Nutzung eigener Unternehmensdaten erfolgreich realisiert.

Im Vertrieb setzt unser Kunde nun auf einen datengetriebenen Ansatz, der Technologie und künstliche Intelligenz mit der Erfahrung der Mitarbeiter:innen kombiniert. Über die 360-Grad-Oberfläche können sie auf die konsolidierten Daten zugreifen und sie zur Optimierung ihrer Beratungsgespräche nutzen.

Automatisierte Vorschläge zu Up- & Cross-Selling – basierend auf dem Know-how der erfahrensten Kolleg:innen – erhöhen nicht nur das Vertriebsergebnis, sondern auch die Kundenzufriedenheit.

The screenshot displays the PLAN D customer profile interface. The main section, titled 'KUNDENHISTORIE', shows a timeline of customer activities from 2019 to 2021. The left sidebar contains customer details for 'PENELOPE HAHNEMANN', including contact information and linked accounts. The right sidebar, titled 'KUNDENVERTRIEB', offers sales suggestions for travel and car rental based on the customer's history.

HAUPT-KUNDENKONTO

PENELOPE HAHNEMANN

Basis-Konditionen
123456781
Kunde seit 01.01.2008
Abrechnungswährung: Euro (Basis)

Adresse: Weinmeisterstraße 12, 10178 Berlin, Deutschland
Geburtsdatum: 21.05.1982
Telefon (privat): +49 160 331 9890
Telefon (gesch.): +49 151 998 1122
Email: penelopeh@email.de

VERKNÜPFT KUNDENKONTEN

PENELOPE HAHNEMANN
Basis-Konditionen
Kunde seit 01.01.2008

NIKLAUS HAHNEMANN
Basis-Konditionen
Kunde seit 01.01.2008

STEFAN HAHNEMANN
Basis-Konditionen
Kunde seit 01.01.2008

KUNDENHISTORIE

Alle Reisen Mietwagen

15.11.2021
Badeurlaub Spanische Inseln
2 Personen, 02.07. - 12.07.22, Hotel, 5 Sterne, All-Inclusive

27.07.2021
Flug Dublin
5 Personen, 22.09. - 24.09.21, ohne Unterkunft

14.07.2021
Gebuchter Mietwagen
03.08.-17.08.21, VW Golf, Vollkaskoversicherung

29.04.2021
Badeurlaub Fuerteventura
2 Personen, 09.06. - 20.06.21, Apartment, 3 Sterne, ohne Verpflegung

24.01.2021
Reise Beratungsgespräch
Österreich Wanderurlaub, 4 Personen, Oktober 2021, Hotel, 4 Sterne

02.12.2020
Campingurlaub Kroatien
3 Personen, 12.05.-28.05.21, Camper, ohne Unterkunft

02.04.2020
Flug Stockholm
2 Personen, 20.04.-22.04.20, ohne Unterkunft

02.04.2020
Gebuchter Mietwagen
05.04.-10.04.20, Mercedes Vito, Vollkaskoversicherung

24.06.2019
KI-Empfehlung Campingurlaub

KUNDENVERTRIEB

VERTRIEBSANSÄTZE REISE

Letzter Kundenkontakt
Am 24.01.2021 wurde folgendes Reiseberatungsgespräch durchgeführt:

Österreich - Wanderurlaub
4 Personen, Oktober 2022, Hotel, 4 Sterne

VERTRIEBSANSÄTZE MIETWAGEN

Eine neue Auto-Vermietung durchführen
Auf Basis der Buchungshistorie werden folgende Fahrzeuge empfohlen:

Camper → Van → Kompaktwagen →

SONSTIGE KUNDENNOTIZEN
Halten Sie hier alle vertriebslich relevanten Informationen aus Ihren Kundenkontakten fest.

Kundennotiz hinzufügen →



DAS HABEN WIR GEMEINSAM ERREICHT:

◇ **ERFOLGE IM VERTRIEB**

Verdopplung der Verkaufswahrscheinlichkeit

◇ **360-GRAD-PERSPEKTIVE**

auf jeden Kunden mit individueller Customer Journey

◇ **HÖHERE KUNDENZUFRIEDENHEIT**

durch bessere und individuellere Betreuung und Beratung

◇ **EMPFEHLUNGEN FÜR DEN VERTRIEB**

für spartenübergreifendes Up- und Cross-Selling sowie KI-Modelle
für Churn Prediction und Next Best Action

◇ **KONSOLIDIERTER DATENSCHATZ**

für 1,4 Mio. Kunden über verschiedene Produktsparten

◇ **DATA MINDSET ETABLIERT**

durch den Aufbau von Wissen rund um die Bedeutung und Verarbeitung von Daten



KONTAKT

Thorsten Konrad, Senior Consultant
thorsten.konrad@plan-d.com
+49 175 2010934

PLAN D ist eine 2018 gegründete Management- und Technologieberatung mit Sitz in Berlin. Mithilfe von Datenanalysen und künstlicher Intelligenz macht das Unternehmen seine Kunden fit für die technologiegetriebene Zukunft.

Das Team aus Strateg:innen, Manager:innen, Branchenexpert:innen und Data Scientists steht für eine ganzheitliche Beratung – von der Strategie bis zur letzten Codezeile. Mit Unterstützung von PLAN D treffen Unternehmen ihre strategischen Entscheidungen auf Basis von Datenanalysen, skalieren ihre Prozesse durch die Anwendung künstlicher Intelligenz, entwickeln innovative Produkte und bauen Datenkompetenz auf. Immer mit dem Blick auf eine höhere Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit.

Unternehmen wie die ADAC Versicherungen AG, R+V Versicherungen, die Deutsche Energie-Agentur (dena) sowie weitere Kund:innen aus den Bereichen Mobilität und Tourismus vertrauen bereits auf das Expertenwissen von PLAN D.