

PVH FUTURE LAB: Mit sellflixx Customer Protection Kundenabwanderung erkennen und verhindern

„Wie sechs Richtige im Lotto für den Vertrieb“



sellflixx
Customer Protection

Künstliche Intelligenz unterstützt den Vertriebs Erfolg. (Foto: oatawa/stock.adobe.com)

► Nur leicht, aber stetig gehen die Bestellvolumina zurück – bis irgendwann Neuaufträge gänzlich ausbleiben: Der Verlust einer Kundenbeziehung ist ein schleicher Prozess, Warnzeichen werden häufig zu spät erkannt. Für Abhilfe sorgt sellflixx Customer Protection, ein Produkt des PVH FUTURE LAB. Auf Basis von Künstlicher Intelligenz (KI) lassen sich somit drohende Kundenabwanderungen schon frühzeitig identifizieren und verhindern. Die Anwender sind von der Handhabung und der Wirksamkeit begeistert.

Zu den ersten Nutzern zählt die Rothhaas Technischer Fachhandel GmbH (Diez), schon nach ersten Einblicken in einem Webworkshop entschied sich Geschäftsführer Stefan Seck für einen Test des neuen Angebots. Sein Fazit nach gut sechs Monaten: „Für den Vertrieb ist sellflixx Customer Protection so etwas wie sechs Richtige im Lotto. Es ist verblüffend zu sehen, wie gut das System seit dem ersten Tag funktioniert und wie nützlich die gelieferten Informationen für unsere Vertriebsmitarbeiter sind.“ Die umfassende Analyse der Wa-

rengruppen sei dabei für den Vertriebs Erfolg ebenso hilfreich wie die Möglichkeit, externe Informationen für sichere Vertriebsentscheidungen zu nutzen.

Vertrieb ist begeistert

Schon eine Woche nach der Implementierung habe es die ersten Warnmeldungen zu drohenden Kundenabwanderungen gegeben. Die Startphase wurde intensiv begleitet. „Dank der schnellen und unkomplizierten Unterstützung konnten wir die Filter immer weiter verfeinern“, erklärt Stefan Seck weiter: „Meine Vertriebsmitarbeiter sind völlig begeistert von diesem Tool und freuen sich fast schon, wenn am Dienstag die Analyse der Vorwoche in ihrem Postfach liegt.“

Schnell sei auch klar geworden, dass KI den persönlichen Vertrieb keineswegs ersetzen soll, sondern im Gegenteil den Erfolg der Mitarbeiter unterstützt und verbessert. „Unsere Vertriebsmitarbeiter haben großes Vertrauen in das System und haben schnell die Vorteile für sich erkannt“, schildert der Rothhaas-Geschäftsführer weiter. sellflixx Customer Protection bringt Orientierung in den Wust an Informationen aus dem ERP-System. Diese optisch klare Aufbereitung ist nach seinen Worten eine entscheidende Hilfe, um bei drohenden Kundenabwanderungen zeitnah gegenzusteuern.

Hohe Erfolgsraten

Frederik Diergarten, Mitgründer und Geschäftsführer der PVH FUTURE LAB GmbH, freut sich mit dem Entwicklungspartner Armin Hagemeier und seinem Team über die Erfolgs-



Stefan Seck (Foto: Rothhaas)

werte: „Der Algorithmus trifft die abwanderungsgefährdeten Kunden so gut, dass mehr als 80 Prozent der Vorschläge vom Mitarbeiter als hilfreich bewertet werden und über 90 Prozent aller gefährdeten Kunden identifiziert werden.“ Die sellflixx Produktfamilie für den persönlichen und digitalen Vertrieb im PVH hat mit Customer Protection somit eine höchst wirksame und lohnenswerte Erweiterung auf KI-Basis erhalten. Stefan Seck zieht auch aus kaufmännischer Sicht eine höchst zufriedene Bilanz: „Die Investition in die Software hat sich für unser Unternehmen dank der verhinderten Kundenverluste bereits ab dem ersten Monat rentiert.“ Unter www.flixxstore.com/sellflixx gibt es weitere Informationen. [os]

Ansprechpartner:

Frederik Diergarten

Geschäftsführer PVH FUTURE LAB GmbH

+49 202 6096-654

frederik.diergarten@pvhfuturereab.com