Microsoft

Künstliche Intelligenz und Machine Learning:

Ansätze zur Optimierung von B2B Vertriebs- und Preisstrategien

Reno Koepp, Senior Strategic Consultant

5. Juni 2018 München

PROS®

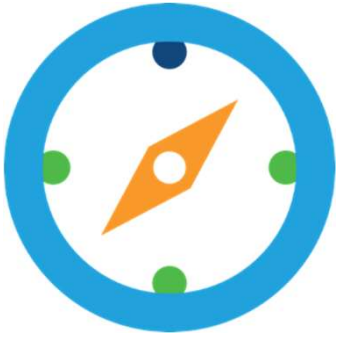
Microsoft

Wir unterstützen **B2B-Unternehmen** auf ihrem Weg zu **Modern Commerce**

Was wäre, wenn Sie…

… sehr schnell optimale Preise kalkulieren könnten?

… Ihren Verkaufszyklus verkürzen und die Win-Rate erhöhen könnten?



… proaktiv Produkt- und Preischancen identifizieren könnten?

PROS.

Microsoft

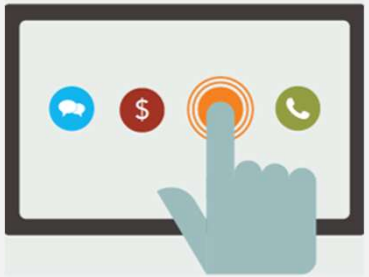
Verändertes **B2B Kaufverhalten**

Beim B2B Kauf setzen Kunden immer mehr auf

Self-Service

Im „Modern Commerce“ hat der Kunde die Macht. Käufer möchten schnell zwischen verschiedenen Vertriebskanälen wechseln und überall die gleiche Experience genießen.

Die Channels, über die heute vorrangig gekauft wird, sind digital, sozial und mobil.



Im B2B Business müssen Angebote schnell erstellt werden können – mit einem transparenten Pricing, klar erkennbaren Vorteilen und einem konsistenten und personalisierten Service.

50%

Fast die Hälfte von B2B Unternehmen denken, dass mehr als 50% ihrer Kunden in den nächsten 3 Jahren online bestellen und kaufen werden.

Forrester Research, Measuring up: Benchmarking Your B2B eCommerce Performance, Feb. 2016

4/10

Bis 2018 werden 40% aller B2B eCommerce Sites Preisoptimierungs-Algorithmen und CPQ Tools nutzen, um die Preiskalkulation ihrer Produkte dynamisch zu gestalten.

Gartner Inc., Magic Quadrant for Digital Commerce, April 2017

Microsoft

Modern Commerce wird zum **Imperativ.**

Welchen Problemen sehen sich heute B2B Unternehmen gegenüber?

47% zu viele Touchpoints im Vertriebsprozess

43% zu viele verschiedene Prozesse über Vertriebskanäle hinweg

42% fragmentierte, zusammenhanglose Lösungen

45% Probleme mit personalisiertem Pricing und Angebotserstellung

45% finden es schwierig, einen durchgängigen Einkaufs-prozess sicherzustellen

Risiken

- Cost of Sales
- Komplexität
- Reibungsverluste

- Erfolgreiche Geschäftsabschlüsse
- Umsatz
- Margen

Quelle: *„Accelerate your journey to Modern Commerce"*, April 2017, Studie von Forrester Consulting für PROS

Microsoft

Modern Commerce **Anwendungsszenarien** in der Automobilindustrie

Neuwagen-verkauf

Channel Pricing

Aftersales Markt

Mobility Services

PROS.

Neuwagenverkauf

PROS.

Microsoft

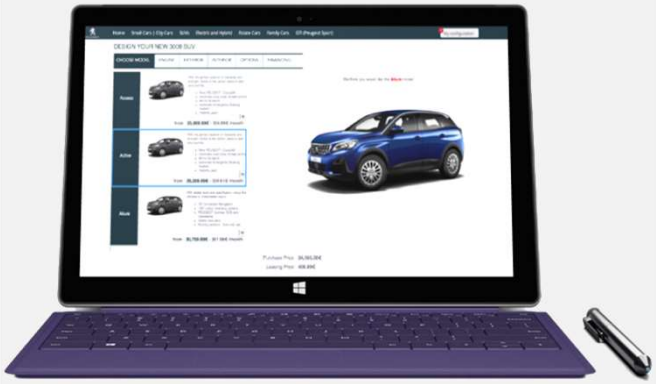
Herausforderungen für Hersteller und Händler

- **Kürzere Produktzyklen**
  - Hohe laufende Kosten für proprietäre Konfiguratoren
  - Skalierbarkeit existierender Konfiguratoren
  - Trennung von Konfigurator und Nutzerschnittstelle
- **Kauferlebnis für Kunden verbessern**
  - Neue UI Technologien für Autokonfiguratoren
  - Verbesserte Nutzerschnittstelle und Online-Hilfe
  - Interaktion mit Händlern
- **Faktenbasierte Empfehlungen**
  - Unzureichende Informationen über Neukunden
  - Schwer zu erkennende Kundenpräferenzen
- **Finanzierungs- und Serviceoptionen**
  - Finanzierungsoptionen als integrierter Bestandteil des Angebots
  - Optimierte Tarife für Händler
  - Einbeziehung mehrerer Service-Optionen

Neuwagenverkauf

Microsoft

Innovative Ansätze für ein **verbessertes Kauferlebnis**



Neuwagenverkauf

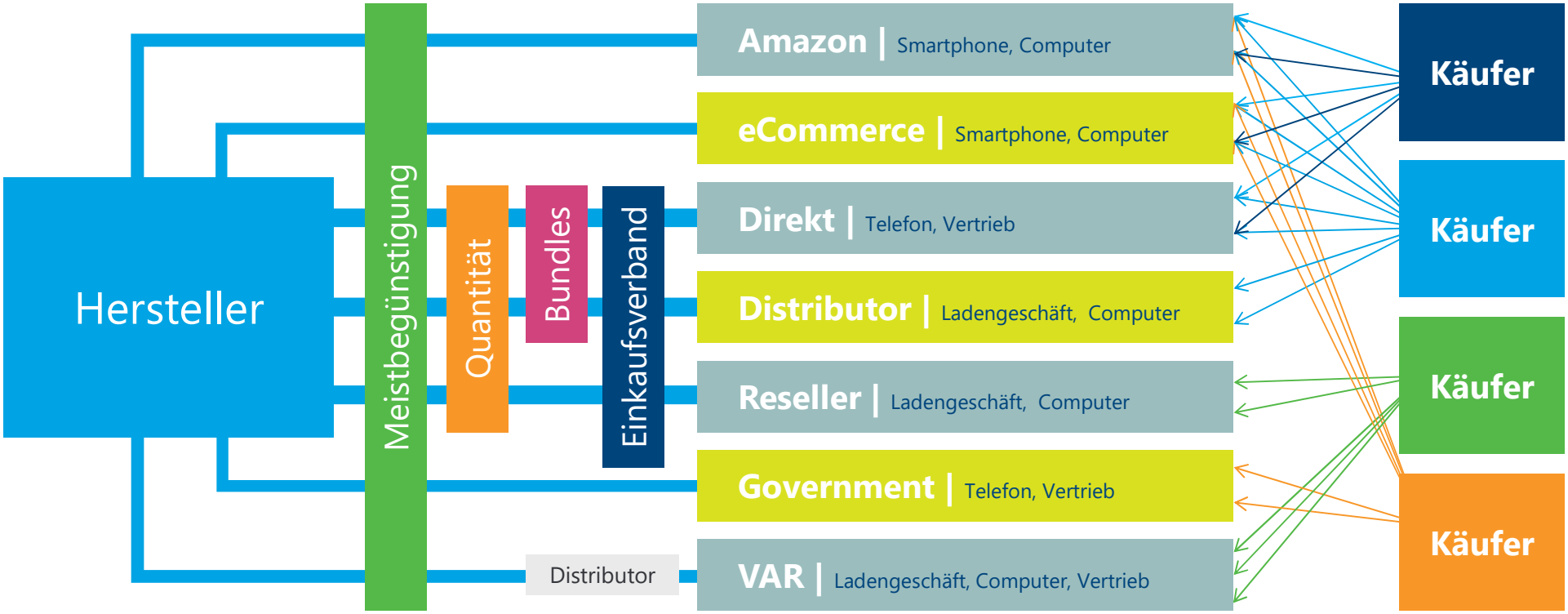
PROS.

Channel Pricing

PROS.

Microsoft

Herausforderungen für Teilehersteller und Händler



Channel Pricing

Microsoft

Neue Player verändern die Spielregeln

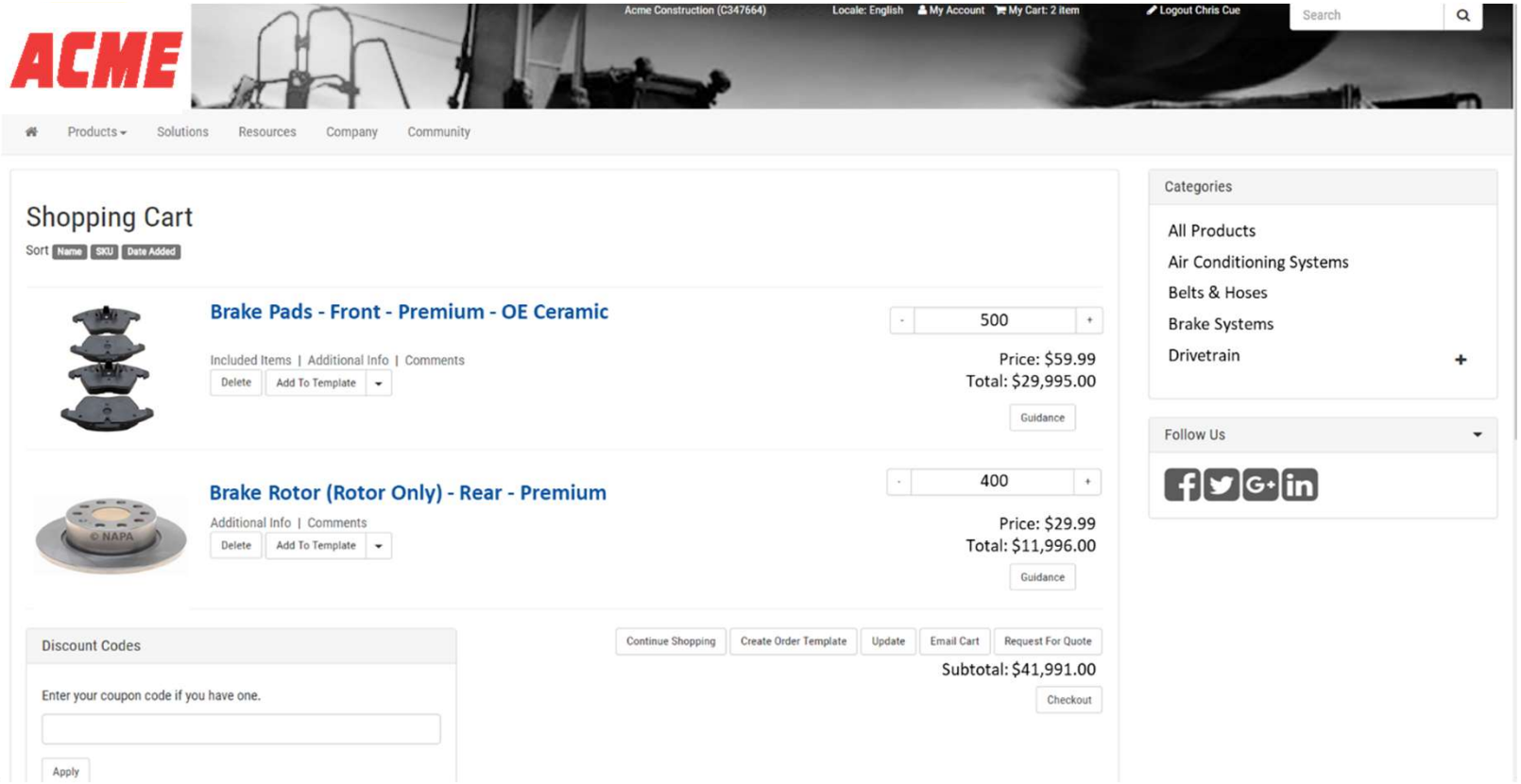
Channel Pricing

Microsoft

Optimierte Preisgestaltung

eCommerce

- Daten-basierte Preise für jeden einzelnen Kunden bereitstellen
- PROS Segmentierung hilft, Schlüsselattribute für Pricing zu identifizieren
- Mehr Vertrauen und Loyalität von Kunden schaffen



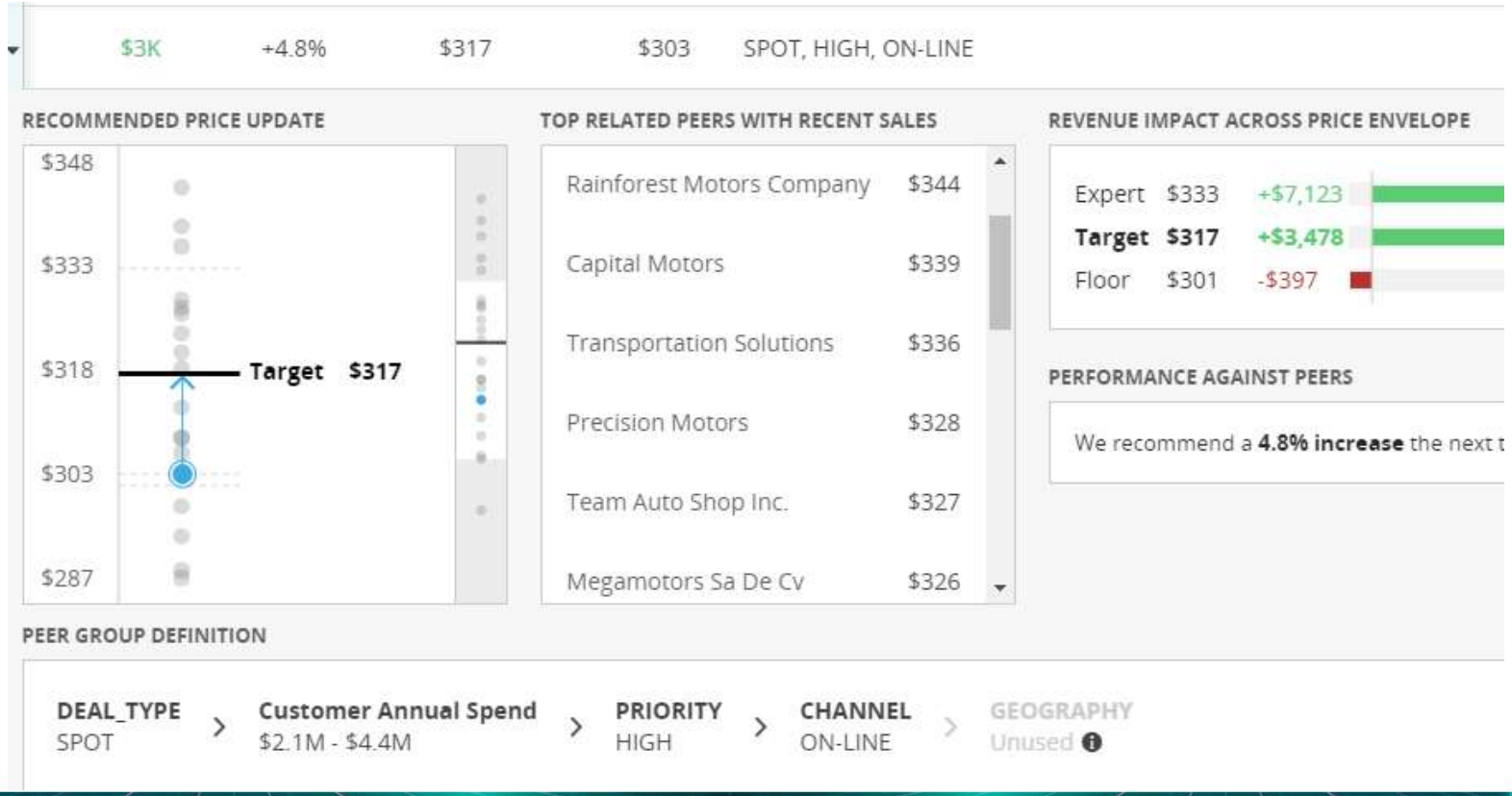
Channel Pricing

PROS

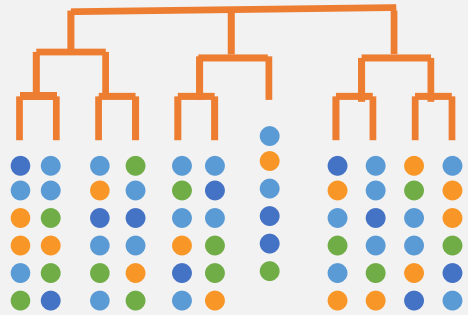
Microsoft

Kundensegmentierung

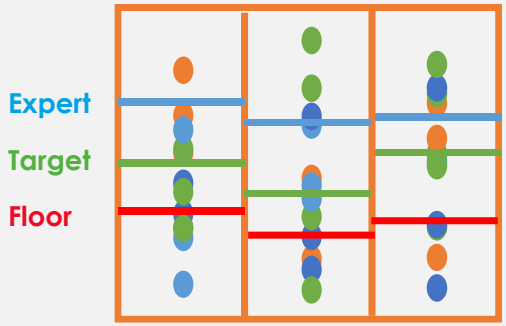
Münchener Auto-Shop: Zündkerze XYZ



Segmentierung nach Signifikanz der Attribute



Preisoptimierung



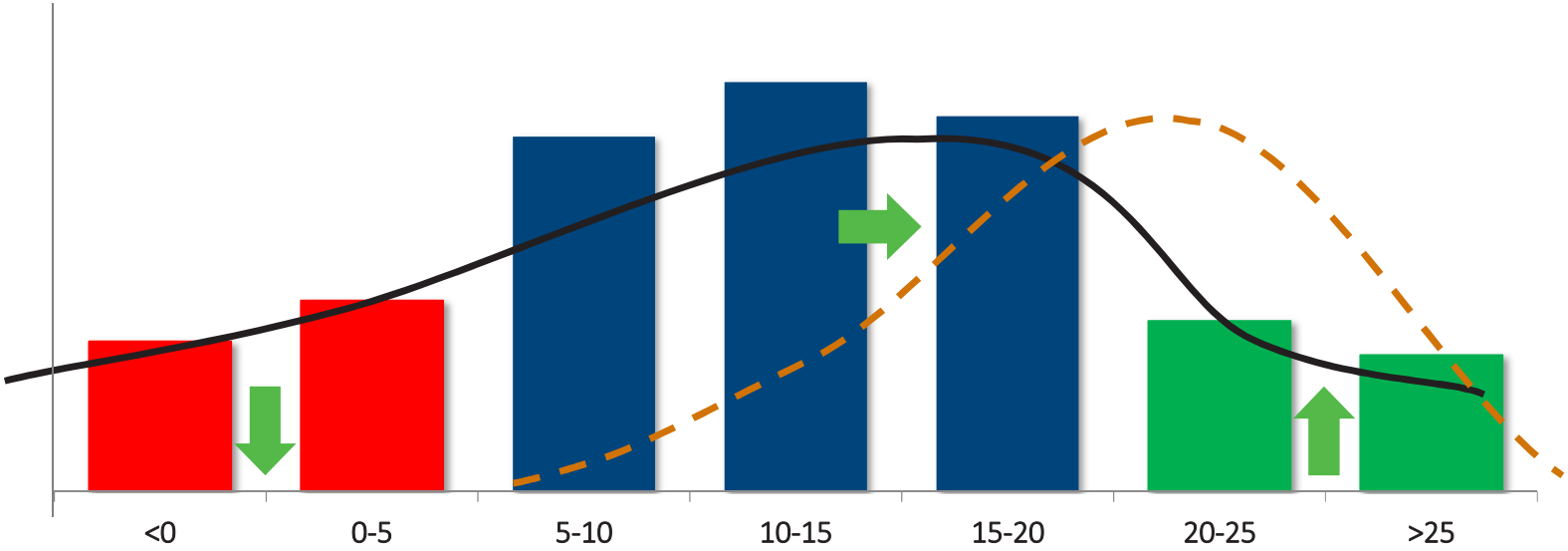
Microsoft

Machine Learning ermöglicht bessere Entscheidungen

Microsoft

Optimale Preisempfehlungen durch Machine Learning

Statistische Verteilung Marge in % in einem Segment



Channel Pricing

PROS.

Microsoft

US-amerikanischer Distributor von Fahrzeug- und Serviceteilen

Optimierte Preisgestaltung und Einblicke in die Zahlungsbereitschaft der Kunden

Herausforderung

- Schwierige Preisgestaltung und Verwaltung von mehr als 950.000 SKUs.
- Keine Einblicke in die Zahlungsbereitschaft der Kunden.
- Preisgestaltung für großvolumige Produkte mit Excel- und SAS-Systemen.

Lösungen

- Schnelle Analyse von Preis- und Wettbewerbsdaten.
- Einblicke in Preis-segmentierung und Zahlungsbereitschaft der Kunden.
- Geschäftsergebnisse abgestimmt mit optimierter Preis-strategie.

Ergebnisse

- Optimierte Preise bieten Einblicke in Echtzeit.
- Starker Impact im wichtigsten Produktsegment.

Channel Pricing

Microsoft

Opportunity Detection durch Machine Learning

Dynamics 365 | Sales | Accounts > Acme Products >

+ NEW | DEACTIVATE | CONNECT | ADD TO MARKETING LIST | ASSIGN | EMAIL A LINK | DELETE | FORM | PROCESS

ACCOUNT : ACCOUNT [OD]

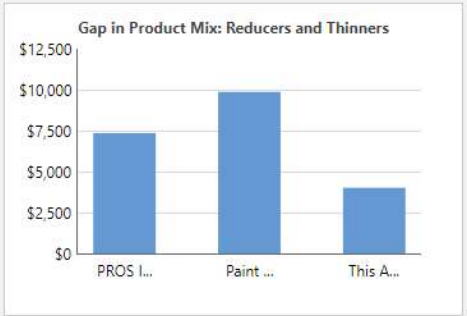
Acme Products

Recommendations

Valid until June 1, 2018

TOP 10 | REJECTED

Product Group	Potential Monthly Revenue	Pattern Observed
Reducers and Thinners	$1,876	Gap



Details

Monthly Revenue Metrics

- Potential Uplift: $1,876
- Last Quarter: $3,314

Supporting Evidence

- Purchased by 69% of similar customers

Paint Related Material | $13,759 | Declining

Details

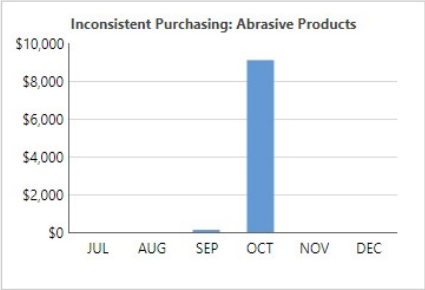
Monthly Revenue Metrics

- Potential Uplift: $15,324
- Last Month: $8,695

Supporting Evidence

- Revenue in DECEMBER decreased 33% compared to the average revenue from JULY through NOVEMBER

Abrasive Products | $7,530 | Inconsistent



Details

Monthly Revenue Metrics

- Potential Uplift: $7,530
- Last Month: $0

Supporting Evidence

- Large potential: 100% of recent revenue came from OCTOBER

Opportunity Detection

PROS

Microsoft

US-amerikanischer Distributor von Elektronik/Elektrotechnik

Mehr als 1 Mio. USD zusätzlichen Umsatz pro Monat

Herausforderungen

- Wachstums- und Margenziele mehrfach verfehlt.
- Umfangreicher Produktkatalog und Portfolio macht es kompliziert für den Vertrieb.
- Angesichts der großen Anzahl von Kunden war es für den Vertrieb schwierig, alle Kunden zu kennen.

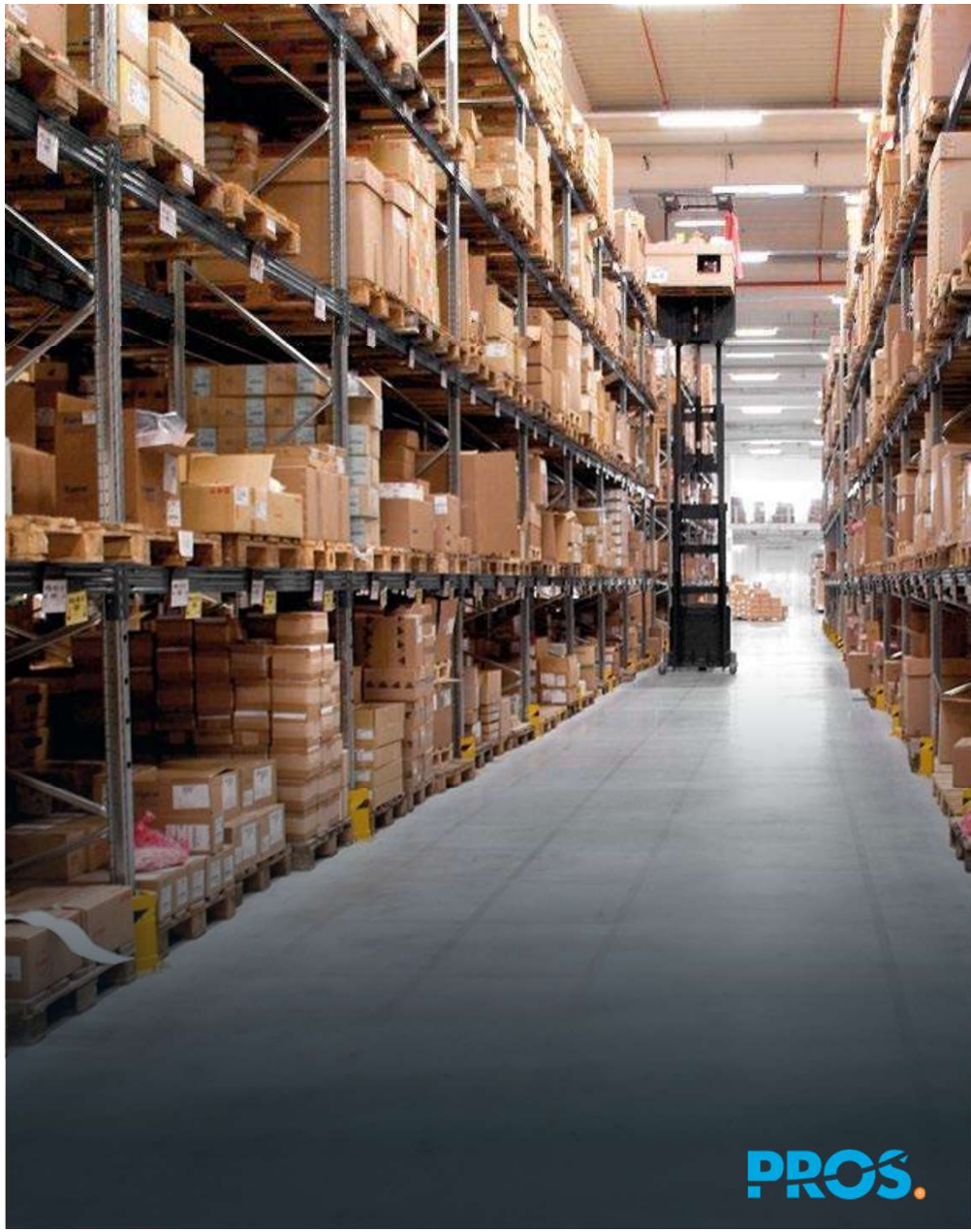
Lösungen

- Verbesserte Kunden-segmentierung.
- Einsatz von Microsoft Dynamics 365 als CRM Lösung.
- "Opportunity Detection" Lösung von PROS.

Ergebnisse

- 110.447 zusätzliche Opportunities identifiziert.
- Nach 3 Monaten:
  - 25.040 verifiziert
  - 15.363 akzeptiert
  - 1,5 Mio. USD inkrementelles Geschäft als "Closed Won" im CRM.

Opportunity Detection



Aftersales

Microsoft

Herausforderungen für Hersteller und Distributoren

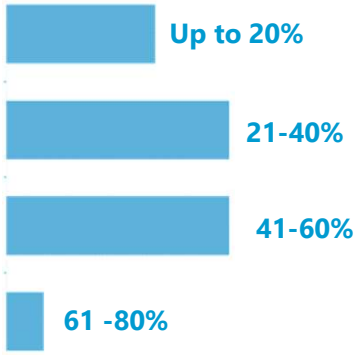
Langsame Prozesse

91% Distributoren haben Business verloren, weil sie Angebote zu spät unterbreitet haben.

87% erklären, dass langsame Prozesse zur Margenerosion beigetragen haben.

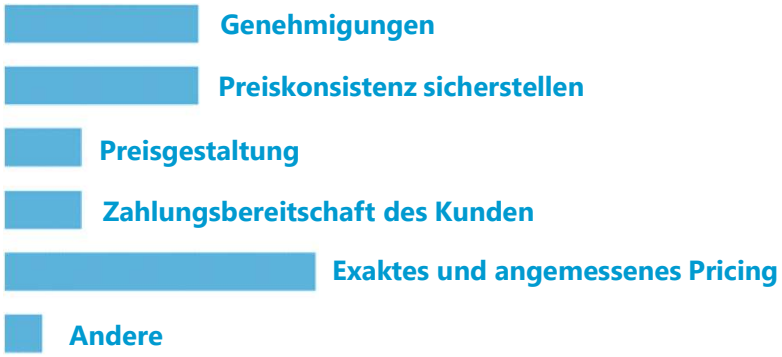
Fehlende Preise

Wieviel Prozent der Ersatzteile im Katalog Ihrer Partner haben keinen aktuellen Preis?



Uneinheitlich & ungeeignet

Was ist die größte Herausforderung bei der Preisgestaltung für Ersatz- und Serviceteile?



Hanover Research: Untersuchung von 100 Herstellern und Distributoren von Fahrzeug- und Serviceteilen

Microsoft

Ersatzteile zu optimierten Preisen in Echtzeit. Mit **Machine Learning.**

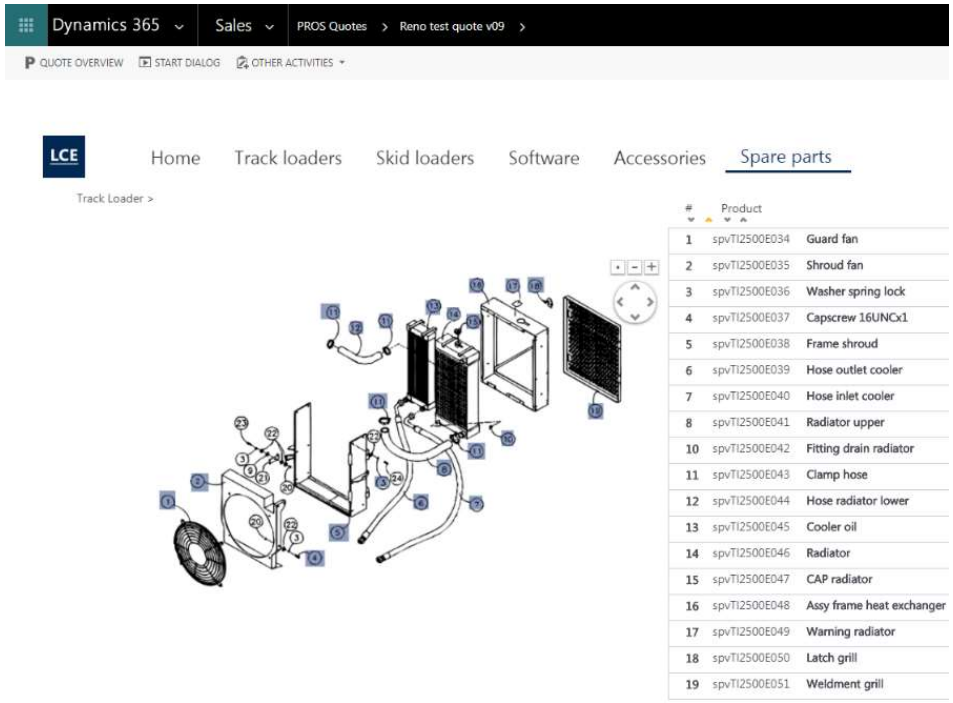
15%	Höhere Margen	60%	Geringerer Zeitaufwand für Angebotserstellung
2-4%	Umsatz-wachstum	35%	Höhere Anzahl erstellter Angebote

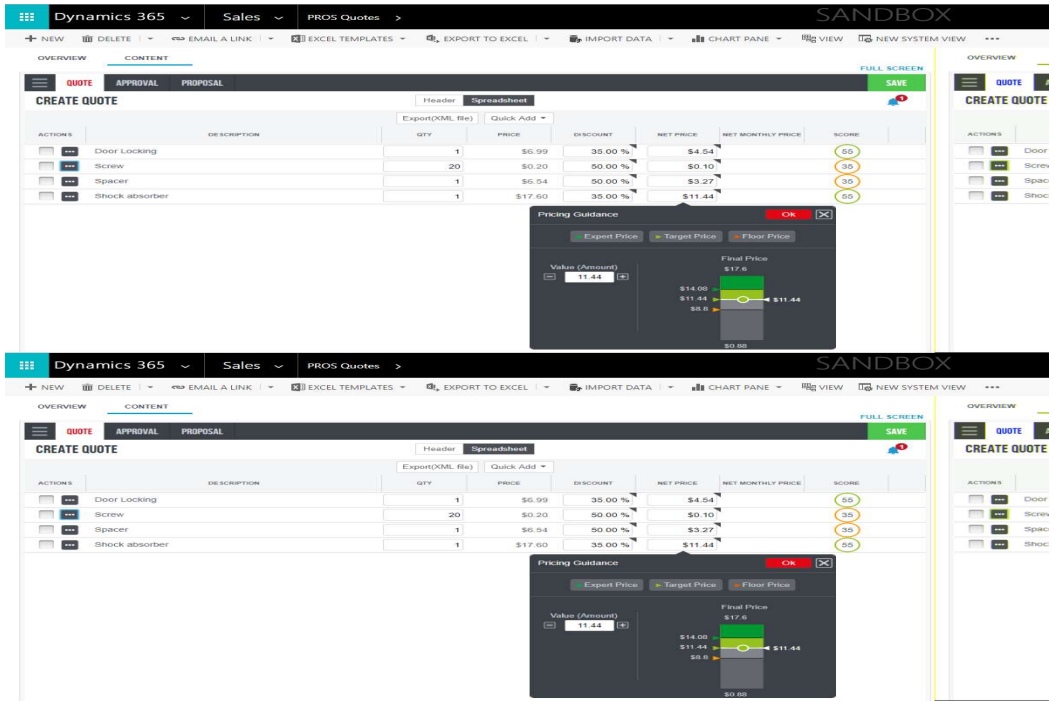
Aftersales

PROS.

Microsoft

Optimierte Angebote und Preise in Echtzeit. **Mit auf KI basierten Preisempfehlungen**.





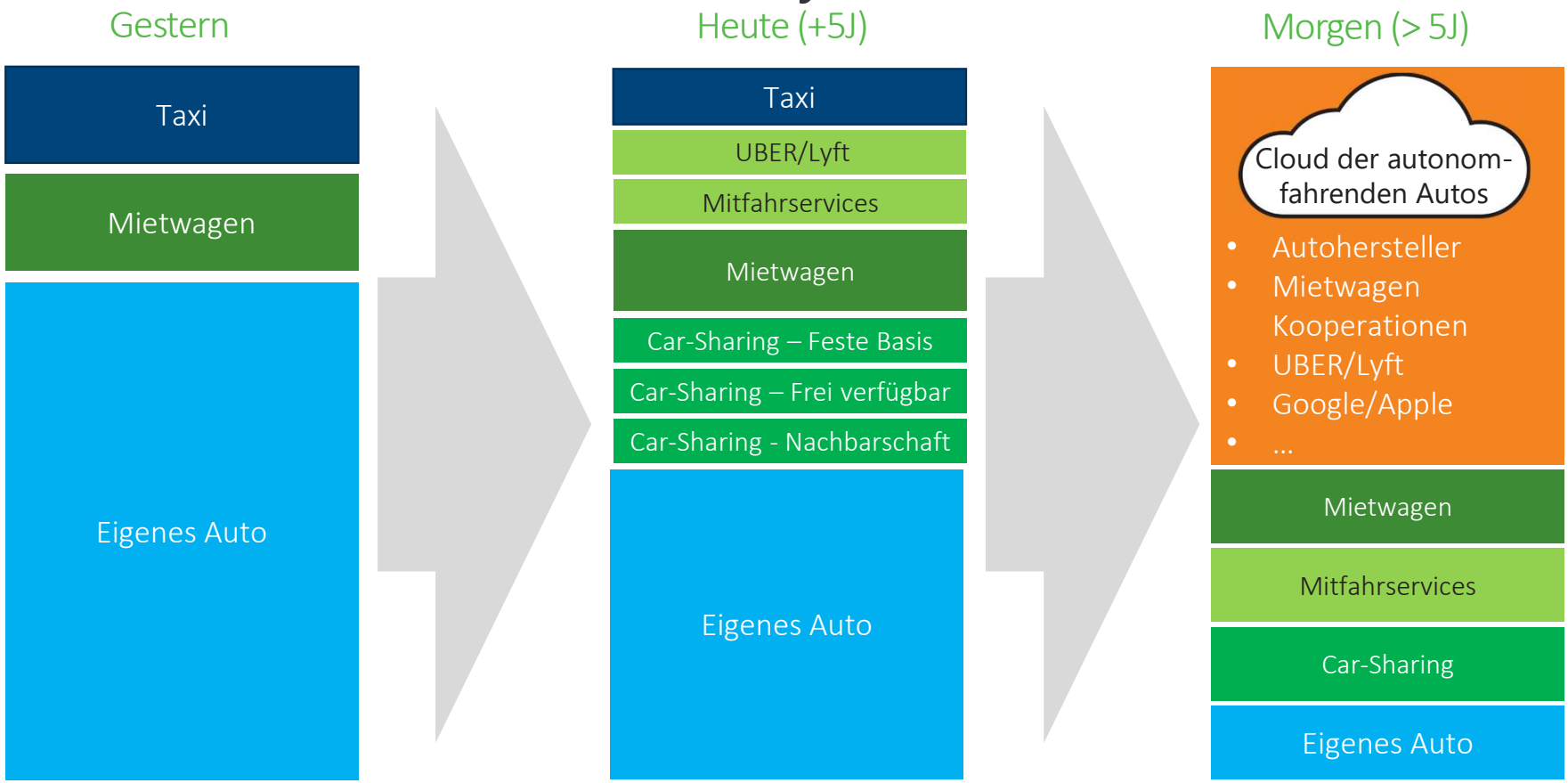
Aftersales

Mobility Services

PROS.

Microsoft

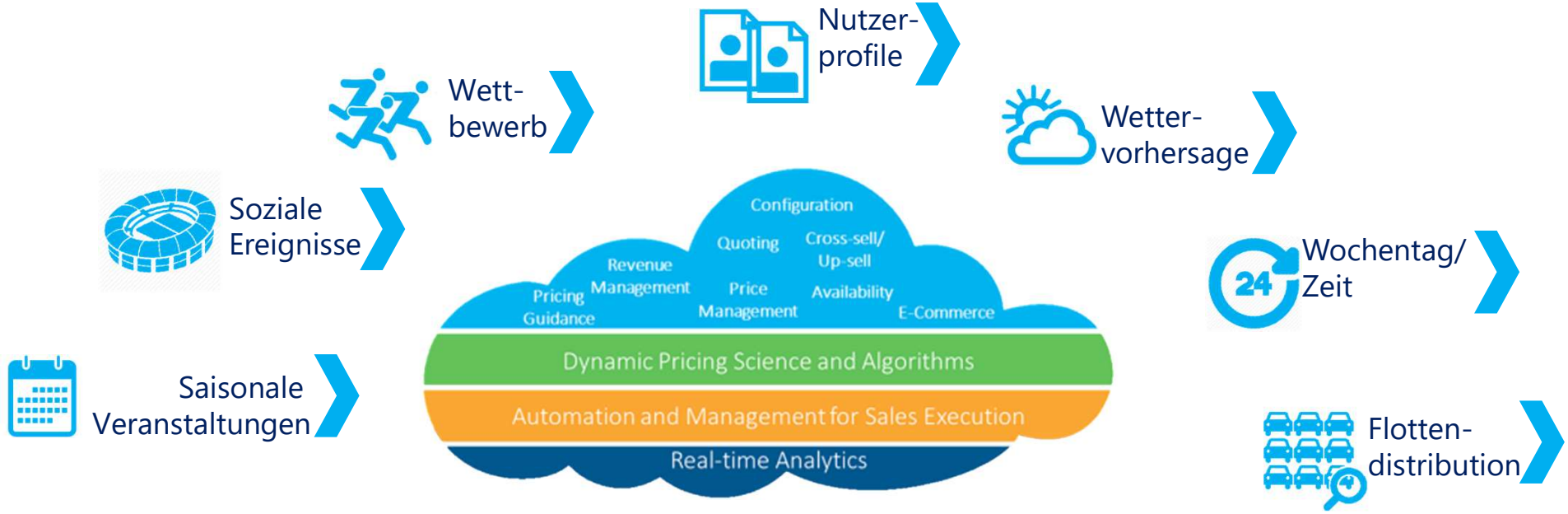
Transformation der Mobility Services



Quelle: F.Dudenhöffer, Wer kriegt die Kurve? – 2016

Microsoft

Dynamisches Pricing – ein entscheidender Wettbewerbsfaktor



Dynamic Pricing Science

Mobility Services

PROS.

Microsoft

Lösungen für **Mobility Services**

MOIA zipcar FREE2MOVE DriveNow CAR2GO

Forecast der Nachfrage

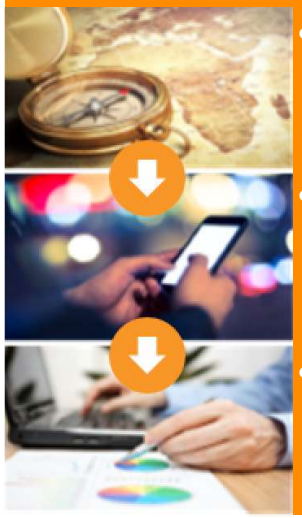
Fuhrparkplanung

- Akquisition Fuhrpark
- Erneuerung des Fuhrparks
- Verteilung des Fuhrparks

Pricing

- Channel- und Segment Strategie
- Ertrags-management
- Dynamische Preisstrategie

Verkaufseffizienz



- Preis-empfehlungen
- Configure-Price-Quote (CPQ)
- Real-time, operatives Reporting

Analysen, Reporting und Performance-Messungen

PROS.

Microsoft

ROI in der **Mietwagenbranche**

Preisgestaltung und Ertragsmanagement: 3-4% Ertragssteigerung

Fuhrparkplanung: 8-10% weniger Kosten

Mobility Services

© 2018 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.