



## WULLEHUS GEWINNT MARKTANTEILE

### DATA MINING UNTERSTÜTZT DEN VERSANDHANDEL PETER HARTMANN, AFO CONSULTING

Der Versandhandel kennt seine Kunden sehr gut, deswegen gehörte er zu den ersten Anwendern von Data Mining-Methoden. Zu den bekanntesten Ansätzen gehören die RFM-Modelle (Recency, Frequency, Monetary Value), welche in vielen Facetten zum Einsatz kommen. In den letzten 15 Jahren hat sich der Versandhandel enorm entwickelt, vor allem im Marketing-Mix von einer Ein- zu einer Mehr-Kanalstrategie; dabei spielt das Internet eine immer wichtigere Rolle.

Wullehus-Mode AG ist ein traditioneller Schweizer Versandhändler aus dem Emmental, der ein breites Angebot von Handarbeit über Mode bis hin zu Hartwaren anbietet. Um die Marketingkosten zu optimieren und den Umsatz zu steigern, wurde zusammen mit AFO Consulting ein neuer methodischer Ansatz entwickelt. Dabei wird bei Selektio-

nen und Analysen intensiv mit dem Data Mining-Tool Modeler von SPSS gearbeitet. Alle Selektionen erfolgen nun mittels Data Mining-Modellen differenziert nach Kanal und Werbemittel. Es zeigte sich z.B., dass für einen Kaufentscheid via Katalog die Zahl der bisher getätigten Käufe entscheidend ist, während im Telefonmarketing der insgesamt bisher erreichte Umsatz den grössten Einfluss auf den aktuellen Kaufentscheid ausübt. Die Kunden sind nun aufgrund ihres Kaufverhaltens und der Kombination der bestellten Waren in verschiedene Segmente eingeteilt, welche zur Kostenoptimierung unterschiedlich bearbeitet werden.

Die Erfolge blieben nicht aus: In einem harten Verdrängungswettbewerb konnte das Wullehus Marktanteile gewinnen und seine Marketingfranken effizienter einsetzen. Zudem flossen viele Analyseresultate in die Gestaltung des Marketing-Mix und der Produktangebote (z.B. Angebote zur Kundengewinnung oder im Telefonverkauf) ein. Die Wettbewerbsfähigkeit wurde deutlich gesteigert, und das Wullehus kann nun auch den grossen Versandhändlern, die den Markt dominieren, die Stirn bieten.



- ▶ Branche: Retail
- ▶ Anwendung: Kundensegmentierung
- ▶ Institution: Wullehus
- ▶ Lösung: Data Mining mit SPSS Modeler
- ▶ Customer Case © SPSS (Schweiz) AG