




BCM BEST CUSTOMER MANAGEMENT


» Customer Analytics


Customer Analytics


In einem sich schnell verändernden Umfeld erwarten Kunden zunehmend individualisiertere Produkte und Dienstleistungen. Das Wissen Ihrer Kunden, Ihre spezifischen Präferenzen und bevorzugte Touchpoints sind von größter Bedeutung für eine zielgerichtete, bedarfsgerechte und individualisierte Kundeninteraktion.

Ablauf

- 

Status-Quo-Analyse und Definition von **Scope & erforderlichen Daten**
- 

Konsolidierung, Clustering und **Bereinigung** der **Input-Daten**
- 

Erstellung und Anwendung von **statistischen Modellen** und **Analysen**
- 

Maßgeschneiderte Empfehlungen auf Basis der **Datenanalysen**

Vorgehensweise

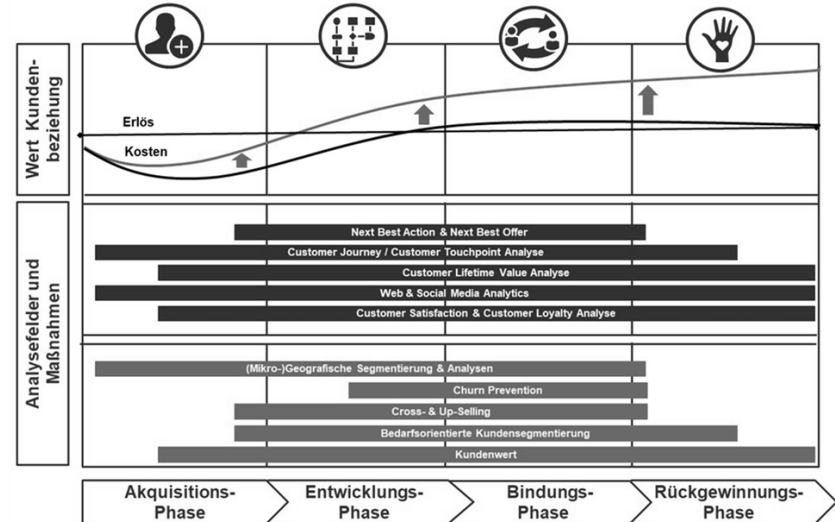
- Statistische Analysen und Modellierung in allen Phasen des **Kundenlebenszyklus**
- Kundenentwicklung** (z.B. Produkt-affinitäten, Kundenwert, Cross-/Up-Selling)
- Entwicklung von Bindungsstrategien und **Churn-Prävention**
- Berechnung **Reaktivierungswahrscheinlichkeit** zur Rückgewinnung von Kunden
- Ad-hoc-Analysen, Modellentwicklung und **analytisch basierte Fachkonzeption**
- Analytische Piloten** und Unterstützung bei der Entwicklung von Maßnahmen

Mehrwert & Nutzen

- Kundenzentrisches Handeln** durch Nutzung **analytischer Erkenntnisse**
- Zielgerichtete Kundeninteraktionen**, Verbesserung der Konversionsraten und effiziente Nutzung von Marketingbudgets
- Signifikante **Umsatzsteigerung pro Kunde** bei gleichzeitiger Steigerung der **Kundenzufriedenheit** und **Kundenbindung**

Lösungsansatz

Steigerung des Kundenwerts durch Datenanalysen und Nutzung von Customer Insights



IHRE ANSPRECHPARTNER

Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.



Thomas Hamele

Geschäftsführender
Gesellschafter

+49 (0) 172 41 42 255

hamele@best-customer-
management.com



Frank Meyrahn

Geschäftsführender
Gesellschafter

+49 (0) 172 59 81 988

meyrahn@best-customer-
management.com



Dr. Markus Guthier

Head of Customer Centric
Transformation

+49 (0) 177 28 20 244

guthier@best-customer-
management.com

BCM Best Customer Management GmbH

Frauenstr. 22

80469 München

+49 (0) 89 232398821

info@best-customer-management.com

www.best-customer-management.com

Ein Unternehmen der **2Mforum**. Gruppe.