



BCM BEST CUSTOMER MANAGEMENT

» Loyalty & Churn Management

Loyalty & Churn Management

Steigende Kundenerwartungen und eine schier unendliche Vielfalt an Produkt- und Dienstleistungsanbietern führen zu einer Abnahme der Kundenbindung und steigenden Kundenerwartungen. Loyalitäts- und Churn-Management sind Schlüsselfaktoren, um wertvolle Kundenbeziehungen zu pflegen und Kundenabwanderungen proaktiv zu verhindern.

Ablauf



1. Ist-Analyse und Definition von erforderlichen Daten & Umfang



2. Datenanalyse, -konsolidierung zur Identifizierung von deskriptiven Profilen



3. Entwicklung und Implementierung eines prädiktiven analytischen Modells



4. Einführung maßgeschneiderter Churn-Management-Maßnahmen

Vorgehensweise

- Identifizierung von **Abwanderungsereignissen** und **Beschreibung von Kundenprofilen**
- Entwicklung **prädiktiver Analysemodelle** zur Prognose von Abwanderungswahrscheinlichkeiten
- Implementierung und Analyse von **Loyalitätsmaßnahmen**
- Ableitung **proaktiver Aktivitäten** und Implementierung einer **ganzheitlichen Kundenbindungsstrategie**

Mehrwert & Nutzen

- Entwicklung von **proaktiven Kundenbindungsaktivitäten**
- Fokussierung auf **hochwertige Kundensegmente** durch Verknüpfung von Churn-Wahrscheinlichkeiten mit dem Kundenwert
- Unmittelbarer monetärer Wert basierend auf der Tatsache, dass die **Abwanderungsverhinderung wirtschaftlich effizienter** ist als die Gewinnung von Neukunden

Lösungsansatz



Kundenspezifische Charakteristika

- Soziodemographisch z.B. Alter, Ausbildung
- Anzahl und Häufigkeit der Transaktionen
- Kontostand/Saldo
- Produktvielfalt/-anzahl
- Interaktion mit dem Kundenservice (Häufigkeit, Beschwerden, ungelöste Probleme usw.)

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.