

Visual Analytics



Churn Analysen - warum KundInnen kündigen

Einflussfaktoren bei Energieversorgungsunternehmen

Marketing- oder VertriebsmanagerInnen möchten besser verstehen, wann bei welchen Kundenbeziehungen ein erhöhtes Kündigungsrisiko besteht. Mit dem Churn Modell von SAS können Sie Abwanderungswahrscheinlichkeiten ermitteln, um Kunden zu halten sowie den Wert der Kunden für das Unternehmen feststellen. Dadurch steigern Sie ganz einfach Ihre Gewinnspanne.

Energieversorgungsunternehmen geraten zunehmend unter Druck. Einerseits sinkt die Kundenloyalität, andererseits ist der Wettbewerb sehr preisintensiv. Hinzu kommen hohe Investitionskosten für Neukunden.

Fast jede Kündigung eines Kunden ist verlorenes Kapital. Nur: Welche Kunden betrifft das? Wann sind sie besonders gefährdet? Wo lohnt es sich, Kunden gezielt anzusprechen?

Mit dem Churn Modell finden Sie schneller die Gründe für eine Kündigung in allen Geschäftsbereichen. Dazu wird das Kundenverhalten analysiert. Die sogenannten kundenindividuellen Kündigerprognosen basieren auf statistischen Analysen.

So identifizieren Sie ohne tiefes statistisches Know-How früher Risiken für Kundenabwanderung. Zusätzlich sprechen Sie Ihre Kunden genau zum richtigen Zeitpunkt an, um deren Wechsel zum Mitbewerber zu verhindern.

Effektive Bestandskundensicherung steigert nicht nur die Gewinnspanne, sondern reduziert auch die Kosten der Kundenrückgewinnung.

Auf Basis einer Vielzahl von Kundendaten finden Sie schneller Faktoren, die auf abwanderungsge-

fährdete Kunden hindeuten. Nutzen Sie so Ihre Marketingbudgets effizienter.

Bevorzugen Sie auch grafische Darstellungen gegenüber üblichen Zahlenreihen und Tabellen? Bei unseren Churn Analysen werden die Erkenntnisse mittels intuitiv erfassbarer grafischer Datenanalyse dargestellt.

Aufgrund dieser Kundendaten lassen sich notwendige Kundenbindungsmaßnahmen ableiten. Beispielsweise zeigen uns die Daten eines Ener-



© fotogestoeber - Fotolia.com

gieversorgungsunternehmens, dass die Anzahl der Kündiger deutlich zugenommen hat, dass aber mit diesen Kündigern durchschnittlich mehr Umsätze erzielt wurden. Nun ist es wichtig zu verstehen, welche Faktoren auf ein hohes Kündigungsrisiko hinweisen. Man sieht zum Beispiel, dass Kunden ohne Gasvertrag häufiger kündigen als solche mit Gasvertrag. Insbesondere auch dann, wenn sie zusätzlich Hausbesitzer sind.

Nach Ermittlung **aller** relevanten Faktoren gewinnen wir ein Bild, unter welchen Voraussetzungen ein erhöhtes Kündigungsrisiko unserer Kunden besteht.

So steuern Sie Kündigungen rechtzeitig entgegen und optimieren Ihr Churn Management.