

Abwanderung reduzieren bei einem der führenden Kabelnetzbetreiber Europas

Issue Mit seinen Internet- & Telefonangeboten steht unser Klient, einer der führenden Kabelanbieter Europas, mit >25 anderen Anbietern im Wettbewerb in einem sehr reifen Markt (Beispiel Deutschland: 82% PC-/ 65% Breitbandabdeckung). Dementsprechend ist das Wachstumspotential durch noch nicht versorgte Kunden relativ beschränkt – Hauptanliegen ist daher die Bindung bestehender Kunden.

Daher plante der Klient zusätzlich zu bereits laufenden Kampagnen zur Kündiger-Rückgewinnung gezielte Initiativen zur präventiven Vermeidung von Kündigungen (churn prevention).

Die Kündigungsraten im deutschen Festnetzmarkt bewegen sich zwischen 2% und 12%. Sollen kündigungsgefährdete Kunden angerufen werden, bestehen folgende Herausforderungen: Wie vermeidet man Budgetverschwendung für Kunden, die gar nicht vorhaben zu kündigen? Wichtiger noch: Wie kann verhindert werden, diese auf die Möglichkeit zur Kündigung erst hinzuweisen, sie also „aufzuwecken“?

Challenge

Zusammen mit dem Customer-Lifecycle-Team des Klienten hat Analyx mit *ChurnPrevent* eine Lösung implementiert, die zu gleichen Teilen auf intelligenten Analytics & pragmatischer Umsetzung basiert:

Solution

- 360° Datenintegration aus heterogenen Quellen wie Rechnungswesen, Vertrieb, CRM, Kundenservice (Trouble Tickets) sowie Anreicherung mit mikrogeographischen Daten und alternativen Angeboten des Wettbewerbs pro Adresse
- Clusteranalysen um die Anzahl der Variablen zu begrenzen (insb. Ticketgründe)
- Strikt Business-case-orientierte statistische Analytik zur Prognose des Abwanderungsrisikos basierend auf Industrieerfahrung statt reinem Data Mining
- Iterative Verbesserungen der Prognose und Steuerung gezielter Kampagnen
- Design pragmatischer Präventionskampagnen (Zufriedenheitsbefragung und Ad-hoc Support)

Impact Abwanderungsrisiko ist vorhersagbar: Mittels unserer Analytik können Abwanderungswillige nun mit einer hohen Genauigkeit identifiziert werden, bevor sie den Anbieter wechseln: in den Top 5% der abwanderungsgefährdeten Kunden, die unsere Lösung ChurnPrevent vorgeschlagen hat, sind 8 mal so viele wirkliche Kündiger verglichen mit einer zufälligen Auswahl.

Abwanderungen können verhindert werden: Mittels gezielter Kampagnen (ohne „goodies“) konnte die Abwanderungsrate von hochgefährdeten Kunden beinahe auf die durchschnittliche Kündigungsrate des Klienten reduziert werden – aufgrund der hohen Kundenwerte ein immenser EBIT-Effekt.

Contact

Bernhard von Skerst (Europe)
 bernhard.vonskerst@analyx.com
 phone: +49-171-226-46-70
 skype: analyx19



Dr. Oliver Bandte (U.S.)
 oliver.bandte@analyx.com
 phone: +1-617-763-8082
 skype: analyx26

