

# Frühe Abwanderung reduzieren durch bessere Kommunikation mit unzufriedenen Kunden

**Issue** Mit einer PC- und Breitbandversorgung von 82% bzw. 65% ist der deutsche Markt für Telefon- und Internetdienstleistungen relativ gesättigt, zusätzlich konkurrieren mehr als 25 Anbieter. Daher ist effektives Kundenbindungsmanagement essentiell für jeden Anbieter.

Unser Klient, einer der führenden Kabelnetzbetreiber Europas steht in diesem Wettbewerb. Trotz monatlich steigender Neukundenzahlen ist leider auch die Abwanderung unter ganz neuen Kunden im Jahrestrend angestiegen. Daher führte der Klient einen automatisierten Anruf zur Erfassung der Kundenzufriedenheit ein. Dadurch soll möglichst jeder Kunde kurz nach Freischaltung erreicht werden, um ihn zum Produkt zu befragen und ihm die Gelegenheit für Feedback bei technischen Problemen zu geben.

Steigerung der call completion rate um fast **30 Prozentpunkte**

Mehr als 70% der Neukunden wurden durch die automatischen Anrufe erreicht, aber zu wenige schlossen den Anruf ab. **Challenge**

Bei diesen stellte sich jedoch gleichzeitig heraus, dass die frühen Anrufe ein sehr effektives Mittel zur Vorbeugung des *early Churn* darstellt. Eine hohe Abschlussquote ist also ein Erfolgsfaktor für eine erfolgreiche Reduktion der frühen Abwanderung.

In Zusammenarbeit mit dem Customer-Lifecycle-Team des Klienten entwickelte ein Team aus Analysten und Verhaltenspsychologen bei Analyx eine Lösung zur Optimierung der Calls. Als Grundlage dafür dienten umfassende Analysen historischer Daten zum Anrufverlauf und die Identifikation der Abbruchgründe.

## Solution

Die darauf aufsetzende Optimierung beinhaltete:

- eine verkürzte Anrufdauer,
- effizientere Anrufzeiten sowie Anrufbeantworterererkennung,
- Implementierung des *warm routing* (Kunde wird bei Bedarf direkt mit dem technischen Service verbunden),
- eine Verringerung der Anrufversuche pro Tag
- aber vor allem: ein vereinfachter Anrufverlauf nach verhaltenspsychologischen Erkenntnissen.

**Impact** Die obengenannten Optimierungen führten zu einer Steigerung der Abschlussrate um **fast 30 Prozentpunkte**. So können Kunden mit technischen oder vertraglichen Problemen, die sonst eventuell nie den Kundendienst verständigt hätten, besser erreicht werden. Der Klient hat dadurch bessere Möglichkeiten, eine frühe Abwanderung bei einer größeren Anzahl von Kunden zu verhindern.

### 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

