



Bild: M-net

Der Wert des Kunden

Seit die Wechselraten steigen, rückt das Thema Kundenbindung bei den Energieversorgern stärker in den Mittelpunkt des Interesses. Eine IT-Anwendung kann hier helfen, den Kundenwert zu bestimmen.

IT. Die Akquise neuer Kunden ist kostspielig und aufwendig. Energieversorger können Geld sparen, wenn sie frühzeitig erkennen, welche gewinnbringenden Kunden sich möglicherweise für die Konkurrenz entscheiden wollen. Dazu müssen sie den so genannten Kundenwert (Customer Value) sowie die Kündigerwahrscheinlichkeit (Churn Prognose) ermitteln.

Der IT-Anbieter Gisa aus Halle stellte auf der E-world in Essen eine Anwendung vor, die diese Werte ermitteln kann. Sie basiert auf der Technik von SAP Hana, mit deren Hilfe große Datenmengen sehr schnell analysiert werden können. Dazu nutzt man eine speziell aufgebaute Datenbank und Rechner mit großem Arbeitsspeicher, in den viele Daten gleichzeitig geladen werden können. Dank einer visuellen Oberfläche und durch die Einbeziehung von Geodaten können Gebiete identifiziert werden, in denen Kunden mit einer hohen Kündigungswahrscheinlichkeit leben.

Vertriebs- und Marketinginstrument für Energieversorger

Der Kundenwert wird nach Angaben des Anbieters anhand wissenschaftlicher Modelle ermittelt. Datengrundlage sind hierbei unter anderem die erwirtschafteten Erträge je Kunde (ablesbar aus der Abrechnung), die vom Kunden bezogenen Produkte (aus den Verträgen) sowie die Zahlweise bzw. Zahlungsauffälligkeiten. Aus dem damit berechneten Kundenwert, aus zusätzlichen internen Daten (Alter, Geschlecht und Titel) sowie aus soziodemografischen Daten wird dann die Kündigungswahrscheinlichkeit berechnet und grafisch dargestellt. Für die Vertriebsabteilung beim Energieversorger werde so der Zusammenhang zwischen Kundendaten und Kundenwechsel sichtbar, betont der Anbieter.

Durch den Einsatz des Werkzeugs sollen Energieversorger in der Lage sein, die Werthaltigkeit ihrer Kunden zu bestimmen, ein Frühwarnsystem bei Kündigungswahrscheinlichkeit einzurichten und dadurch rechtzeitig Maßnahmen der Kundenbindung einzuleiten. In weiteren Ausbaustufen ist laut Gisa eine Integration in bestehende CRM- oder IS-U-Lösungen und ein Ausbau zum Kampagnen-Management geplant. ■

ARMIN MÜLLER

© 2015 by Energie & Management Verlagsgesellschaft mbH

Dieser Artikel und alle in ihm enthaltenen Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts ist ohne schriftliche Zustimmung des Herausgebers unzulässig und wird strafrechtlich ver-

folgt. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen und die Weitergabe in elektronischer oder gedruckter Form.

Bitte sprechen Sie uns unbedingt an, bevor Sie diesen Artikel weiterleiten oder anderweitig verwenden. Vielen Dank!

Benötigen Sie Content aus der Energiewirtschaft für:

Ihre Homepage?

Ihren Newsletter?

Ihr Firmen-Intranet?

Bauen Sie auf individuellen Content für Ihre Online-Kommunikation und sichern Sie sich so einen authentischen und starken Auftritt.



Wir bieten dafür die nötigen Content-Lösungen:

hochwertige Inhalte und Daten für Ihre Online-Medien - ob für die Website, das Intranet und den Newsletter oder für Ihre Social-Media-Kanäle.

content news

Sie suchen redaktionelle Inhalte für Ihre Online-Auftritte - zur Information Ihrer Belegschaft oder als Serviceleistung für Ihre Kunden? Seit 20 Jahren steht die E&M-Redaktion für Kompetenz und Qualität, für höchste Ansprüche, wenn es um aktuelle Nachrichten aus der Energiewirtschaft geht: von Reportagen, Marktberichten und Interviews bis zu Nachrichten über technische Neuheiten

content data

Ob Echtzeit- oder historische Daten aus dem Energiemarkt: In unseren detaillierten Datenbanken und Informationsportalen (E&M powernews) n Sie das, was Sie für Ihre tägliche Arbeit brauchen. Zum Beispiel Wetter- und Wasserkraftdaten, Preis-Indizes für die Energiebeschaffung sowie Nachrichten zu Ihrem Unternehmen aus unserem Archiv.

content services

Als Content-Dienstleister bieten wir ganzheitliche Content-Lösungen, die über die passgenaue Auswahl und Bereitstellung von Inhalten und Daten hinausgehen. So reicht unser Leistungsspektrum von der strategischen Planung Ihrer Online-Kommunikation über die Erstellung individueller Formate (Unique Content) bis hin zur Optimierung bestehender Inhalte.

Komfortabel und sofort verfügbar

Mehrwert ohne Mehrarbeit! Reduzieren Sie Ihren internen Aufwand durch die externe Content- und Datenlieferung durch E&M. Und zwar in dem von Ihnen bevorzugten technischen Format und optischen Design. Individualisieren Sie Ihr Angebot - schnell und unkompliziert - ohne technisches Know-how und zusätzliche Ressourcen.

Qualitativ hochwertig und für alle Plattformen

Unsere Inhalte landen dort, wo Sie es wünschen! Ob auf Ihrer Firmen-Website, im Kunden- und Mitgliederportal (Extranet-Lösungen) oder im Intranet. Im Web, via Mobile oder über Terminals am Point of Sale, unsere Inhalte sind plattformübergreifend einsetzbar. Inhalte, die in punkto Aktualität und Qualität täglich neu überzeugen.

Individuell und mit Mehrwert

Auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten und modular einsetzbar, so sind unsere Inhalte aus dem Energiemarkt. Die Content-Lieferung: immer an Ihren Bedürfnissen und Wünschen ausgerichtet - ob redaktionelle Inhalte oder hochwertige Energie-Daten. Wir sorgen dafür, dass Ihr Content bei Mitarbeitern und Kunden nachhaltig wirkt.

Funktionen & Lizenzen

Direkter Zugang mit individuellen Passwörtern, Sammelzugänge mit allgemeinem Login oder Integration in das eigene CMS (Intranet/Extranet).

Intranet & Extranet

Lizensierung: Mehrfach-Lizensierung, nutzungsabhängige Abrechnung und individuelle Pauschallösungen.

Sie haben Fragen oder möchten eine persönliche Beratung? Sebastian Lichtenberg freut sich unter Tel. 08152 / 93 11-88 oder unter vertrieb@emvg.de über Ihre Anfrage.

www.energie-und-management.de - Ihr Informationsdienstleister für die europäische Energiewirtschaft

Energie & Management Verlagsgesellschaft mbH
Schloß Mühlfeld, D-82211 Herrsching
Tel +49 8152 9311-77 / Fax -22
vertrieb@emvg.de
<http://www.energie-und-management.de>

Registergericht München HRB 105 345
Geschäftsführer: Gisela Sendner, Timo Sendner