

Neuausrichtung und Organisation eines Unternehmensbereichs für Deutschland und Europa.

Ausgangslage	Projektauftrag	Vorgehen	Ergebnisse
<ul style="list-style-type: none">▪ Hohe Anzahl von vertraglich nicht gebundenen Kunden▪ Hoher Customer Churn▪ Geringe Kundenzufriedenheitswerte▪ Ausstieg aus „Earn & Burn“-Punkte-Programm	<ul style="list-style-type: none">▪ Erhöhung der Kundenzufriedenheitswerte▪ Überführung von vertraglich nicht dauerhaft gebundenen Kunden in Mindestlaufzeitverträge▪ Langfristige Reduzierung des Customer Churns	<ul style="list-style-type: none">▪ Entwicklung eines Konzepts zur emotionalen Kundenbindung▪ Herleitung▪ Zielgruppendifferenziertes Maßnahmen-Set zur▪ Steigerung der Kundenzufriedenheit sowie▪ Reduzierung Customer Churn▪ Entwicklung Kundenbindungsscore, implementiert in DWHs	<ul style="list-style-type: none">▪ Ziel-Maßnahmen-Set, validiert über▪ Pilotergebnisse▪ Business Case▪ Kommunikationskonzept zum „Schulterschluss“ zu ATL▪ Etabliertes Messsystem: Geeignete KPIs zur▪ Quantifizierung emotionaler Kundenbindung▪ Überleitung Churn Reduktion▪ Vorbereitete IT-Implementierung

