



Den Kunden näher kommen

Die Stadtwerke Bad Kissingen GmbH wollte es genau wissen: Wo liegen im Kundenstamm Potenziale und wo andererseits verstecken sich mögliche Wechsler? Welche Bedürfnisse haben unterschiedliche Kundentypen? Mit zabeo MarketingPartner führten die Stadtwerke eine Kundensegmentierung sowie eine Kündigungstrukturanalyse durch.

Ausgangssituation

- Mangelnde Informationen über die Bedürfnisse und Anforderungen der Kunden für die geplante Neuausrichtung der Marketing- und Vertriebsaktivitäten
- Vermehrte Kündigungen in den vergangenen Monaten

Aufgabenstellung

- Ermittlung von Kundentypen für eine zielgruppengerechte Marketing- und Vertriebsstrategie
- Installation eines Frühwarnsystems bei potenziellen Kündigern

Lösung & Umsetzung

- Vor-Ort-Analyse der Kundendaten der Stadtwerke nach den Kundensegmenten Green, Smart, Fair versorgt, Preis pur, Orientierungssuchend und Desinteressiert (zabeo Typologie)
- Erstellung eines Merkmalsprofils für Kündiger anhand der Daten ehemaliger Kunden
- Anreicherung der Bestandskundendaten um Typ und Wechselrisiko

Kunde:

Stadtwerke Bad Kissingen GmbH

Projekt:

Kundensegmentierung und Kündigungstrukturanalyse

Vorgehensweise:

Anreicherung der Kundendaten mit den Kundentypen von zabeo MarketingPartner und einem Kündiger-Merkmalsprofil.

Ergebnis

Durch die Vor-Ort-Analyse der Kundendaten wurden die Datenschutzvorgaben der Stadtwerke eingehalten. Die gewonnenen Informationen über die eigenen Kunden ermöglichten den Stadtwerken die Entwicklung wirkungsvoller Vertriebsmaßnahmen, z.B. die gezielte Vermarktung des Öko-Strom-Angebots und einer verbesserten Kundenbindungsstrategie.



Green



Smart



Fair versorgt

Ansprechpartner

Axel Banoth

Geschäftsführer
axel.banoth@zabeo.de

Katrin Seemann

Kundenberaterin
katrin.seemann@zabeo.de