



Customer Health Score

Kundenverständnis auf einem neuen Niveau – Wie ein Customer Health Score Ihr Unternehmen auf die Überholspur bringt

„There is only one boss. The customer. And he can fire everybody in the company from the chairman on down, simply by spending his money somewhere else.“ - Sam Walton

Dieses Zitat von Sam Walton, dem Gründer von Walmart, verdeutlicht die zunehmende Bedeutung von Customer Experience (CX) und Customer-Relationship-Management (CRM) in modernen Unternehmensstrategien.


Die Transformation vom produktzentrierten zum kundenzentrierten Markt hat die Anforderungen an moderne Unternehmen verändert: Fehlendes Kundenverständnis oder unzureichende Kundenansprachen bergen das Risiko von Wettbewerbern überholt zu werden. Eine intelligente, digitale CRM-Strategie ist daher von entscheidender Bedeutung.

Das Aufbauen von guten und langfristigen Kundenbeziehungen sowie die Gestaltung einer herausragenden Customer Experience sind oft eine Herausforderung. Die Fähigkeit, jeden Kunden zu jedem Zeitpunkt genau zu verstehen und seine Bedürfnisse optimal zu erfüllen, bedeutet marktwirtschaftliche Omnipotenz. Doch die Realität zeigt, dass viele Unternehmen spekulativ in Marketing, Vertrieb, Kundendienst und Produktentwicklung investieren, anstatt individualisierte Strategien zu entwickeln.

CINTELLIC, der Branchenführer im Bereich digitalisiertes CRM, bietet Beratung zur Individualisierung und Verbesserung von CRM-Strategien. Kontinuierliches Kundenfeedback spielt dabei eine Schlüsselrolle, und ein Customer Health Score (CHS) nutzt dieses Feedback, um Produkte, Dienstleistungen und die gesamte Kundeninteraktion proaktiv zu verbessern. Dies ermöglicht eine dynamische Anpassung an sich wandelnde Kundenbedürfnisse.

Ein CHS dient nicht nur als Maß für die Kundenbindung, sondern auch als Instrument zur Automatisierung von Prozessen und zur Effizienzsteigerung im Customer Success Management. Durch gezielte Ressourcenallokation und intelligente, automatisierte Handlungsabläufe können Unternehmen eine proaktive Kundenbetreuung gewährleisten.

Wichtig ist zu betonen, dass ein CHS nicht auf bestimmte Branchen beschränkt ist. Unabhängig von der Branche kann die Implementierung eines CHS dazu beitragen, Kundenbeziehungen zu stärken und das Umsatzpotenzial zu maximieren. Datenschutz und Compliance stehen dabei im Fokus der CHS-Entwicklung, um eine sichere und verantwortungsbewusste Implementierung zu gewährleisten.

 **Eine datengetriebene CRM-Strategie verwandelt Spekulation in fundierte Entscheidungen und Ideen in messbaren Erfolg – Insbesondere durch die Implementierung eines Customer Health Score (CHS).**

Customer Health Score (CHS) – Ein Schlüssel zur Kundenbindung

Der CHS ist ein wirksames Werkzeug im datengetriebenen CRM, das bereits von Branchengrößen wie Microsoft, SAP und Intel erfolgreich eingesetzt wird und für jedes Unternehmen beträchtlichen Nutzen bringt.

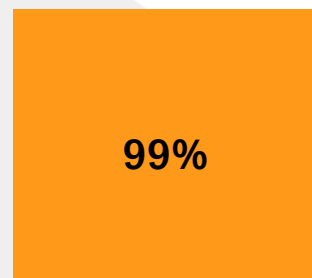
Es handelt sich dabei um ein Punktesystem (Scoring-Modell), das von Customer Success-Teams oder Account Managern genutzt wird, um Ressourcen effizient einzusetzen. Stabile Kunden, die als „gesund“ bezeichnet werden, haben in der Regel Potenziale für weiteren Umsatz. Doch selbst ein stabiler Kunde mit geringerem Umsatz erfordert weniger Aufmerksamkeit als instabile Kunden, bei denen sofortige Handeln erforderlich ist, um Abwanderung zu verhindern. Der CHS signalisiert nicht nur Handlungsbedarfe, sondern identifiziert auch die Faktoren, die diesen beeinflussen. Insbesondere bei einem drohenden Churn sind diese Faktoren entscheidend, um einen Wettbewerbsvor-

teil zu erlangen. Für stabile Accounts werden potenzielle Up- oder Cross-Selling-Möglichkeiten identifiziert, um das Umsatzpotential voll auszuschöpfen.

CINTELLIC entwickelt maßgeschneiderte CHS-Systeme, die verhaltensändernde Variablen erkennen und konkrete Handlungsempfehlungen ableiten.

Erfahrung und Individualisierung – Der CINTELLIC Unterschied

Bei CINTELLIC setzen wir auf maßgeschneiderte Strategien statt auf „One-Fits-All“-Lösungen. Wir entwickeln CHS-Scores, die auf folgenden Prinzipien basieren, um eine hohe Qualität sicherzustellen:



Der Score vereinfacht die Realität, indem verschiedene KPIs aggregiert werden

Anstatt sich auf einzelne Variablen und Schlüsselzahlen und deren Zusammenhänge konzentrieren zu müssen, reicht die Betrachtung eines aggregierten Scorewertes aus. Das spart Zeit und vereinfacht das Kundenmanagement.



Der Score ist multidimensional, um die Heuristik zu unterstützen

Ein hierarchisches Score-Design mit verschiedenen Leveln und Metakategorien erlaubt es einfach neue Variablen in ein bestehendes System einzufügen oder ihre Gewichtung zu verändern. Ganz nach Bedarf.



Der Score differenziert Account- und Verhaltenskennzahlen zu Priorisierung

Accountdaten, wie Verkaufsvolumen sind wichtige Priorisierungsbausteine, aber relativ statisch. Verhaltensvariablen hingegen sind schnelllebig und geben eine bessere Übersicht über eine veränderte Customer Relations.



Der Score verwendet historische Daten um zukünftige Handlungen proaktiv vorherzusagen

Vorherige Verhaltensschemata sind beste Prädiktoren für zukünftiges Verhalten. Ein ausgereifter Score greift auf diesen Wissensschatz zurück und verbessert sich so konstant selbst!

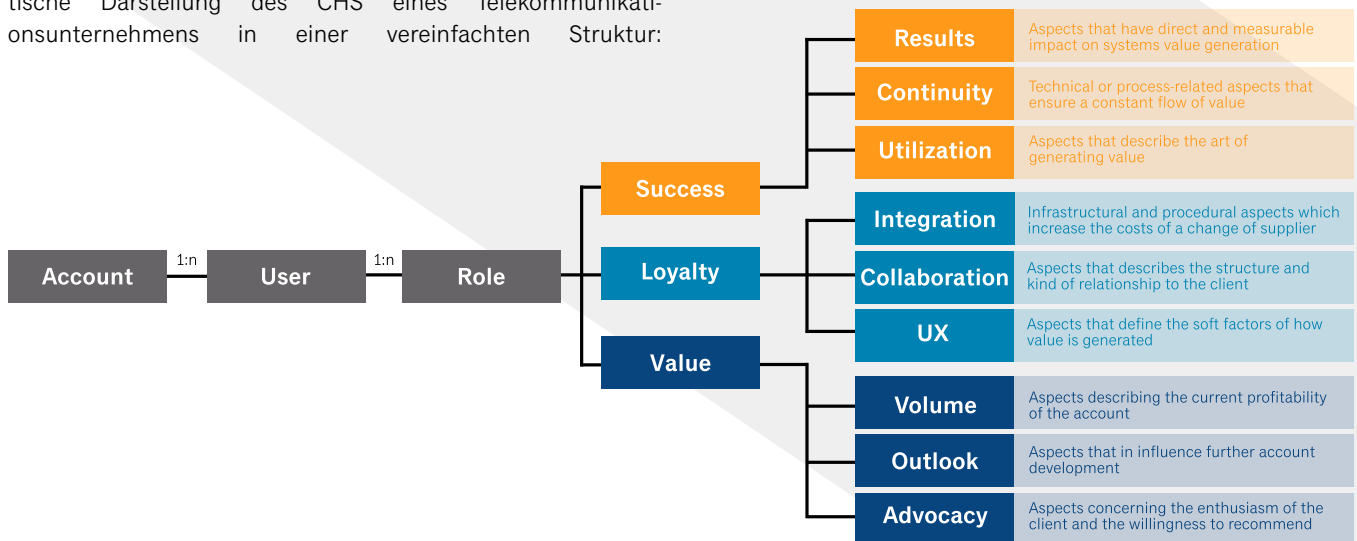
Dank unserer langjährigen Erfahrung und unserem Fokus auf individuelle Strategien erzielt CINTELLIC signifikante Reduzierungen des Churns, eine Senkung der Trainingskosten im Vertrieb- / Account-Management und eine Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit durch klare Handlungskoordination.

Wir bei CINTELLIC streben nach Exzellenz! Jeder CHS-Score wird individuell auf Ihr Unternehmen zugeschnitten. Kontaktieren Sie uns noch heute.

Der beste Indikator für zukünftiges Verhalten ist vergangenes Verhalten – Datenbasierte Selektion für gezielte Ressourcenallokation

Ein CHS ist ein flexibles Tool, das hoch individualisiert und transparent an Kunden herantritt. Es funktioniert, indem relevante Variablen algorithmisch gewichtet werden, um einen Gesamtscore zu generieren. Dieser Score spiegelt den Gesamtstatus sowie relevante Kundendimensionen wider.

Im Folgenden präsentieren wir Ihnen eine schematische Darstellung des CHS eines Telekommunikationsunternehmens in einer vereinfachten Struktur:



Das Schema zeigt einen Ablaufplan eines CHS, der auf Accountebene verschiedene Benutzerrollen definiert. Neben den unterschiedlichen Rollenklassifizierungen der Anwender wurden auch drei Variablenstammbäume identifiziert, anhand derer Kundenverhalten klassifiziert werden kann: Customer Success, Customer Loyalty und Account Value.

Eine Veränderung in den Variablen, die zur Skala „Volume“ subsummiert wurden, könnte beispielsweise bedeuten, dass das Volumen eines Accounts durch ein gebuchtes Zusatzpaket gestiegen ist. Dadurch würde die Skala „Volume“ und damit auch der Sub-CHS der Value-Variablen positiv beeinflusst. Das Accountvolumen würde also stabiler bewertet.

Weiterführend könnte ein solches Verhalten gleichzeitig auch die Collaboration- und Integration-Variablen erhöhen, was zu einem Call-To-Action für weitere Up- / Cross-Sell-Maßnahmen führen könnte. Dieses Potenzial würde an die zuständigen Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet, die daraufhin entsprechend reagieren könnten.



Dieses Beispiel verdeutlicht:

1. Ein individueller CHS-Score, den wir für Ihr Unternehmen entwickeln, ist präzise auf Ihre Bedürfnisse und Prioritäten zugeschnitten. Gemeinsam mit unserer Expertise entscheiden Sie, was relevant ist.
2. Nur relevante Variablen fließen in die Berechnung ein, auch solche, von deren Relevanz Sie möglicherweise noch nichts wussten. Die Gewichtung und Anpassung übernehmen adaptive, intelligente Machine-Learning-Tools, die wir bei CINTELLIC eigens für Sie entwickeln.
3. Die Ergebnisse und Veränderungen sind direkt sichtbar. Bei der Einführung steht Ihnen ein sofort nutzbares Tool zur Verfügung, das sich im Laufe der Zeit verbessert, anstatt sich zu verschlechtern.

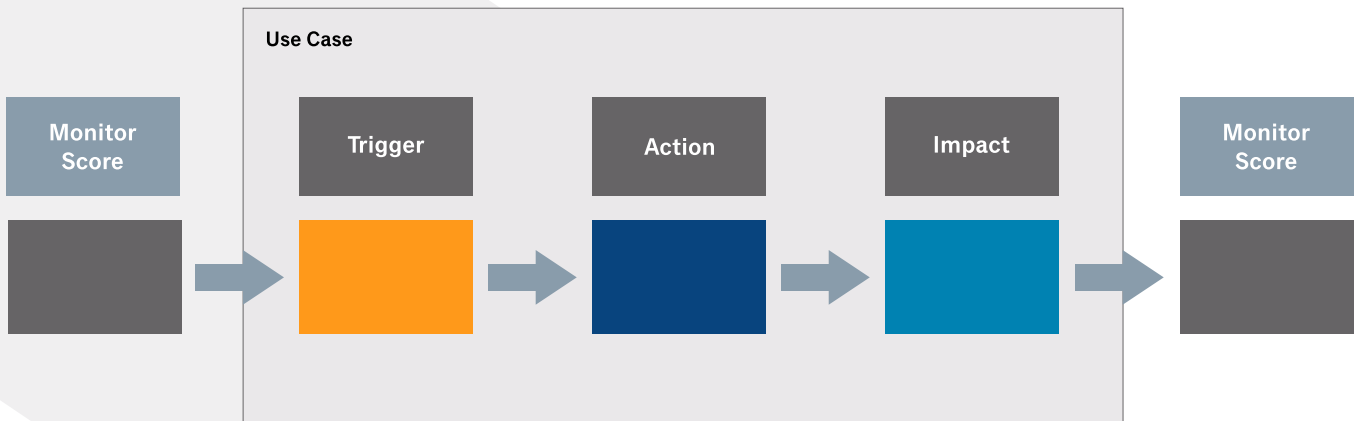
Mit intelligenten Calls-To-Action und direkter Anbindung an Ihre Projektmanagement-Tools führen wir Sie zum Erfolg!

Ein CHS ist dynamischer Punktwert, der empfindlich auf Veränderungen im Kundenverhalten reagiert. Aber wie trägt er über die Zeit hinweg zum geschäftlichen Mehrwert bei?

Der CHS arbeitet kontinuierlich im Hintergrund und kann sofort auf Echtzeitdaten reagieren und sich anpassen. Wenn Ihr System eine Aktion erfasst, die den CHS eines Kunden beeinflusst, wird diese Veränderung sofort in die Berechnung integriert und durch die Gewichtung der zugrunde liegenden Variablen im Score berücksichtigt. Dieser Prozess löst automatisch einen Call-To-Action aus, der direkt an den entsprechenden Kunden-

dienstmitarbeiter oder Account-Manager weitergeleitet wird. Somit erhält dieser sofort Einblick, welches Kundenverhalten zu dieser Veränderung geführt hat.

Der entsprechende Servicemitarbeiter setzt dann den vordefinierten Handlungsschritt um, zum Beispiel durch einen gezielten Anruf beim Kunden. Dank der klaren Struktur des Scores hat der Servicemitarbeiter eine klare Handlungsanweisung zur Hand. Dies unterstützt ihn dabei, den Kunden optimal zu beraten und eine bestmögliche, proaktive Entscheidung zu treffen.



Der Customer Health Score (CHS): Ein Schlüssel zur proaktiven Kunden- betreuung und nachhaltigem Erfolg

Der Customer Health Score (CHS) ist nicht nur ein dynamisches Tool zur Messung der Kundenbindung, sondern auch ein wirksames Instrument zur Automatisierung von Handlungsabläufen im Kundenservice. Durch seine kontinuierliche Anpassung an Echtzeitdaten und die direkte Anbindung an Projektmanagement-Tools ermöglicht der CHS eine proaktive und individuelle Kundenbetreuung. Dies führt zu einer Steigerung der Effizienz, einer Reduzierung des Churns und letztendlich zu einem nachhaltigen geschäftlichen Erfolg.

Kontaktieren Sie den Branchenführer! Wir sind gespannt auf Ihre Anfrage und freuen uns darauf, Ihnen zu helfen!

CINTELLIC steht bereit, um mit Ihnen diese neuen Horizonte zu erkunden. Treten Sie mit uns in Kontakt, um Ihre spezifischen Bedürfnisse und Möglichkeiten im Kundenmanagement zu besprechen. Gemeinsam können wir die richtigen Strategien entwickeln, um Ihr Unternehmen für die Zukunft des CRM zu rüsten.

**von York Florin
CINTELLIC Consulting Group**

Ansprechpartner



Dr. Jörg Reinnarth
Geschäftsführer
CINTELLIC Consulting Group



Stephan Klöckner
Senior Manager
CINTELLIC Consulting Group



Kontakt

Bequem per E-Mail an info@cintelllic.com

Oder besprechen Sie mit uns Ihr Anliegen persönlich via Online-Meeting / Rückruf. [Online-Terminvereinbarung](#).



Cintelllic GmbH
Remigiusstraße 16
53111 Bonn
t +49 228 92 65 18 20
info@cintelllic.com
www.cintelllic.com

Über CINTELLIC

Die 2010 gegründete CINTELLIC Consulting Group ist eine auf digitales Kundenmanagement spezialisierte Unternehmensberatung, die ihre Klienten vom ersten Konzept bis zur Umsetzung in der Praxis ganzheitlich begleitet. An den Standorten in Bonn, Frankfurt am Main und München arbeiten rund 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Zu den Klienten zählen DAX-Konzerne, führende mittelständische Unternehmen und insbesondere zahlreiche sogenannte „Hidden Champions“ mit den Branchenschwerpunkten Banken und Versicherungen, Telekommunikation, IT, Medien, Unterhaltung, Handel, E-Commerce, Versorger und Logistik.

CINTELLIC zählt zu den führenden Consultants in Deutschland.



Karriere bei CINTELLIC

CINTELLIC befindet sich auf Wachstumskurs. Vielleicht mit Ihnen? Jetzt Stellenanzeigen entdecken und bewerben!
www.cintelllic.com/stellenangebote/

