



Churn-Analyse – Wissen wer kündigt, bevor es passiert!

# Was ist eine Churn-Analyse?



Mit Hilfe von hochmodernen Algorithmen aus dem Bereich Maschine-Learning und Künstlicher Intelligenz werden frühzeitig Abwanderungstendenzen identifiziert. Potenzielle Kündiger können somit mit gezielten Vertriebsmaßnahmen angesprochen werden, da ein gehaltener Kunde oft günstiger ist, als ein mühsam akquirierter Neukunde. Alle Analysen werden i.d.R mit bestehenden Kundendaten durchgeführt und sind somit DSGVO konform.

## Churn-Analyse

Basierend auf personenbezogenen Kundendaten wird ein Modell erstellt, welches jeder Person eine Kündigungswahrscheinlichkeit zuweist.

Zielgrößen sind der aktuelle (letzte) Stand:

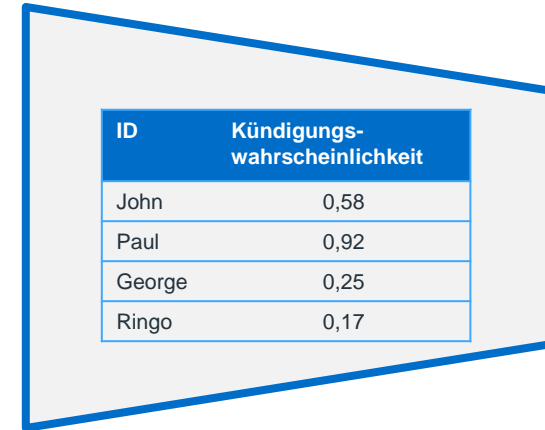
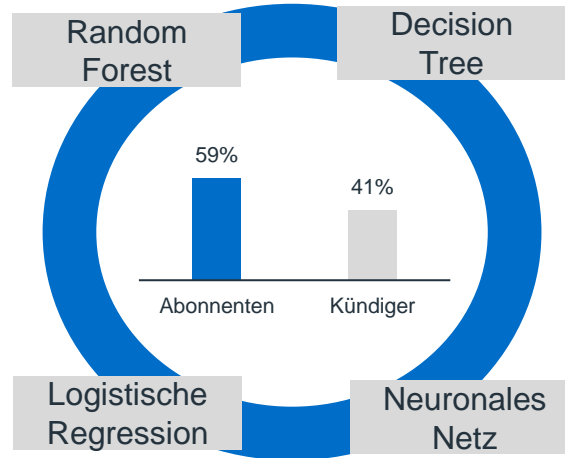
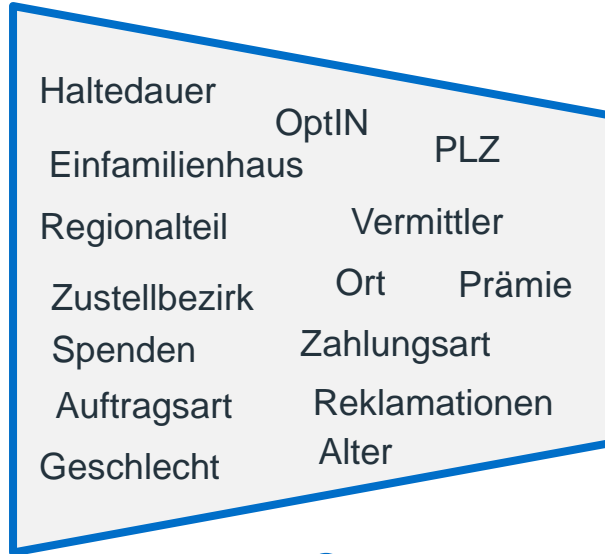
Kunden	vs Kunden ohne Kauf seit x
High Engagement Usern	vs Low Engagement Usern (Online-Angebot)
Abonnenten	vs Abo-Kündiger (Zeitungen)
Mitglieder	vs Mitgliedskündigung (Vereine, Clubs)

Die Analyse basiert auf Maschine Learning Verfahren.

Data has a better idea

# Beispiel Zeitung: Input und Output

## Personenbezogene Input und Output

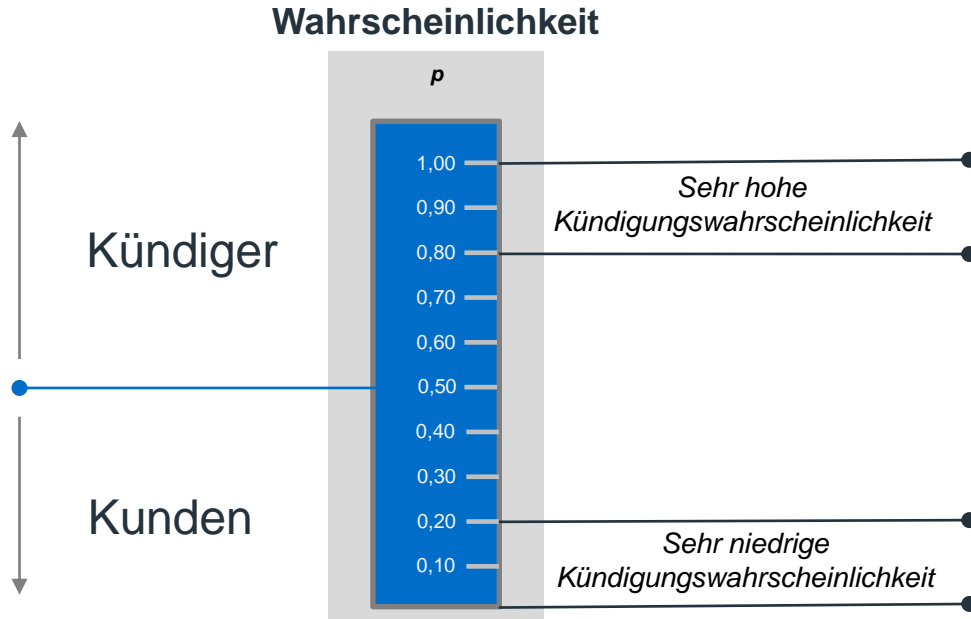


A table showing the output of the machine learning model, presented in a blue-bordered trapezoidal shape. The table lists the ID of each person and their predicted cancellation probability.

ID	Kündigungswahrscheinlichkeit
John	0,58
Paul	0,92
George	0,25
Ringo	0,17



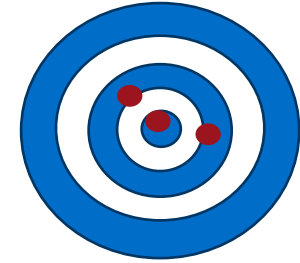
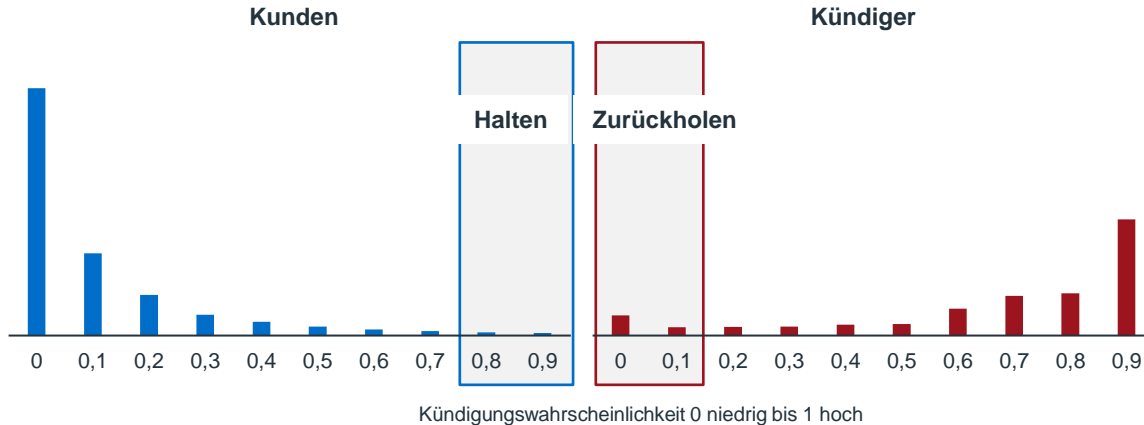
# Personenbezogene Ergebnisse durch Kündigungswahrscheinlichkeit



Jeder Person im Datensatz wird eine Kündigungswahrscheinlichkeit zugewiesen.

Der Wertebereich liegt zwischen 1 mit einer sehr hohen Kündigungswahrscheinlichkeit und 0 mit einer sehr geringen Kündigungswahrscheinlichkeit.

# Zielgerichtet Ansprache der Kündiger und Kunden



Gefährdungspotenzial und Erfolgspotenzial für die Rückgewinnung identifizieren!

Rückholprämien können gezielter ausgesteuert und damit Kosten gespart werden.

Durch die Hierarchisierung wird sowohl die Rückgewinnung als auch das Halten effizienter.

# Modell implementiert in der Datenbank

ID	Tatsächliche Kündigung	Start Churn-Wahrscheinlichkeit (0 und 1)	ToDo	Ampel	Ist Churn-Wahrscheinlichkeit (0 und 1)
John	nein	0,82	halten	●	0,86
Paul	nein	0,23	lassen	●	0,41
George	nein	0,41	halten	●	0,87
Ringo	ja	0,17	zurück-holen		0,17
Stuart	ja	0,95	aufgeben		0,95

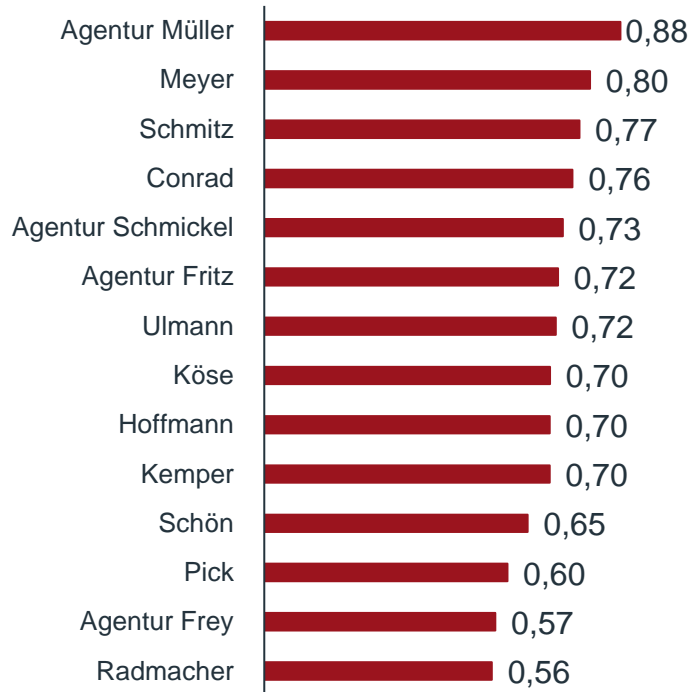
Aufgrund von aktuellen Beschwerden ist die Kündigungswahrscheinlichkeit gestiegen. Reaktion notwendig!

Sowohl die Ergebnisse als auch das Modell kann in die Kundendatenbank implementiert werden.

Dadurch ist es möglich, auf aktuelle Veränderungen des Abonnenten zeitnah zu reagieren.



# Beispiel für weitere Ergebnisse: Vermittlerbewertung Zeitungen



Kündigungswahrscheinlichkeit 0 niedrig bis 1 hoch



Eine Bewertung der Qualität der Vermittler-Agenturen ermöglicht eine bessere Agentur-Auswahl.

Die Basis bildet die Ø Kündigungswahrscheinlichkeit der Abonnenten, die durch einen Vermittler rekrutiert wurden.





## Ansprechpartner:

Dirk Kelzenberg

0221 168 985 38

[dirk.kelzenberg@mehrsehen.eu](mailto:dirk.kelzenberg@mehrsehen.eu)

[www.mehrsehen.eu](http://www.mehrsehen.eu)

