

## Checkliste

# Kundenrückgewinnung

Noch besser als Kunden zurück zu gewinnen ist, sie gar nicht erst zu verlieren. Die nachfolgende Checkliste der CAS Software AG aus Karlsruhe ([www.cas.de](http://www.cas.de)) gibt mit vielen Tipps Hilfestellungen für beide Fälle.

- Die Basis für die Kundenrückgewinnung ist – ebenso wie beim CRM (Kundenbeziehungsmanagement), von dem sie ein Aspekt ist – eine einzige zentrale, aktuell gepflegte und funktionstüchtige Datenbank. In der Regel sind dazu Daten aus verschiedenen Quellen (ERP-Daten, Adresdatenbanken, Kundeninformationen, etc.) dauerhaft zusammenzuführen. Schaffen Sie von Anfang an Ordnung in Ihren Daten. Sorgen Sie insbesondere für die Auflösung von Dubletten und dafür, dass keine weiteren mehr entstehen können.
- Finden Sie die Gründe, weshalb Sie bisher welche Kunden verloren haben. Überprüfen Sie, ob die dafür benötigten Daten vorhanden sind und legen Sie Kenngrößen fest. Beispiele hierfür sind: Anzahl und Grund der Reklamationen, vergangene Zeit seit dem letzten Kontakt, Kündigungen, erwartete aber nicht realisierte Umsätze, u.v.m.
- Um das Rückgewinnungsmarketing zu unterstützen, sollten bereits bei der Konfigurierung der Datenbank bzw. des CRM-Systems die folgenden Fragen mit einfließen:
  - Welche Informationen werden benötigt, um Gründe für die Unzufriedenheit von Kunden systematisch zu erfassen?
  - Wie kann das System rechtzeitig vor absprungbereiten Kunden warnen?
  - Welche Prognosemodelle lassen sich erstellen? Und soll es dabei Eskalationsstufen geben?
  - Wie werden Kunden gekennzeichnet, die wieder zurück gewonnen worden sind, damit in Zukunft besonders sorgfältig mit ihnen umgegangen wird?

Der Techniker benötigt hierzu Angaben, welche Informationen in welcher Form geliefert werden und bildet diese in Datenbank-Tabellen, -Feldern, -Relationen und -Datentypen ab.

- Etablieren Sie ein Frühwarnsystem: Sorgen Sie auf Basis der jetzt vorhandenen Daten und dem neuen Wissen über Kunden dafür, dass drohende Kundenunzufriedenheit sehr frühzeitig erkannt wird und rechtzeitig Maßnahmen ergriffen werden. Die Warnung kann per E-Mail, per Dokument mit Auswertung, per eingetragener Aufgabe und per automatischem Aktionsdienst erfolgen. Aus technischer Sicht ist hier zu beachten, dass dies

nicht die Datenbank macht, sondern die darauf aufsetzende Businesslogik Ihres CRM-Systems.

- Bereiten Sie Rückgewinnungskampagnen vor: Ergänzen Sie die zuvor durchgeführte Analyse und identifizieren Sie ehemalige Kunden, die Sie zurückgewinnen wollen. Auch dafür sind Kriterien und Kenngrößen festzulegen und auszuwerten. Zum Beispiel bisheriger Umsatz mit dem Kunden und dessen Potenzial, Zahlungsverhalten, Aufwand für Betreuung und Support des Kunden, etc.
- Finden Sie Gründe und Maßnahmen, warum ein Ex-Kunde wieder zum Kunden wird: Überlegen Sie, was Sie für einen Ex-Kunden tun müssten, um diesen wieder als Kunden zu gewinnen. Zum Beispiel Anderes/Neues Produkt, Verbesserungen, Preisnachlass, Garantien, in Vorleistung gehen, etc. Legen Sie pro Kunde/Kundensegment fest, welche Maßnahmen für wen geeignet sind und stellen dabei Aufwand und Nutzen gegenüber. Die IT-Abteilung kann mit den heutigen Mitteln das umsetzen, was gewünscht ist. Die Schwierigkeit besteht hier nicht in den Möglichkeiten der Datenbank und Server, sondern im Finden aussagekräftiger Prognosemodelle und in der Sammlung und Pflege der für die Prognose notwendigen Daten.
- Führen Sie gezielte Rückgewinnungskampagnen durch: Stellen Sie aus den zuvor durchgeführten Untersuchungen Kundengruppen zusammen und ordnen Sie diese einer Rückgewinnungskampagne zu. Führen Sie diese Kampagnen anschließend durch, halten Sie die Ergebnisse fest und reagieren Sie wiederum je nach Reaktion.
- Bewerten Sie den Erfolg/Misserfolg der Kampagnen: Untersuchen und bewerten Sie Ihre Kampagnen und ziehen Sie Schlüsse für die Zukunft. Verwenden Sie das eingeführte Frühwarnsystem, damit wertvolle Kunden Kunden bleiben.
- Zurückgewonnene Kunden erhalten eine Kennzeichnung, so dass mit ihnen in Zukunft besonders sorgfältig umgegangen werden kann. Felder in der Adresstabelle geben die Auskunft über den Status.