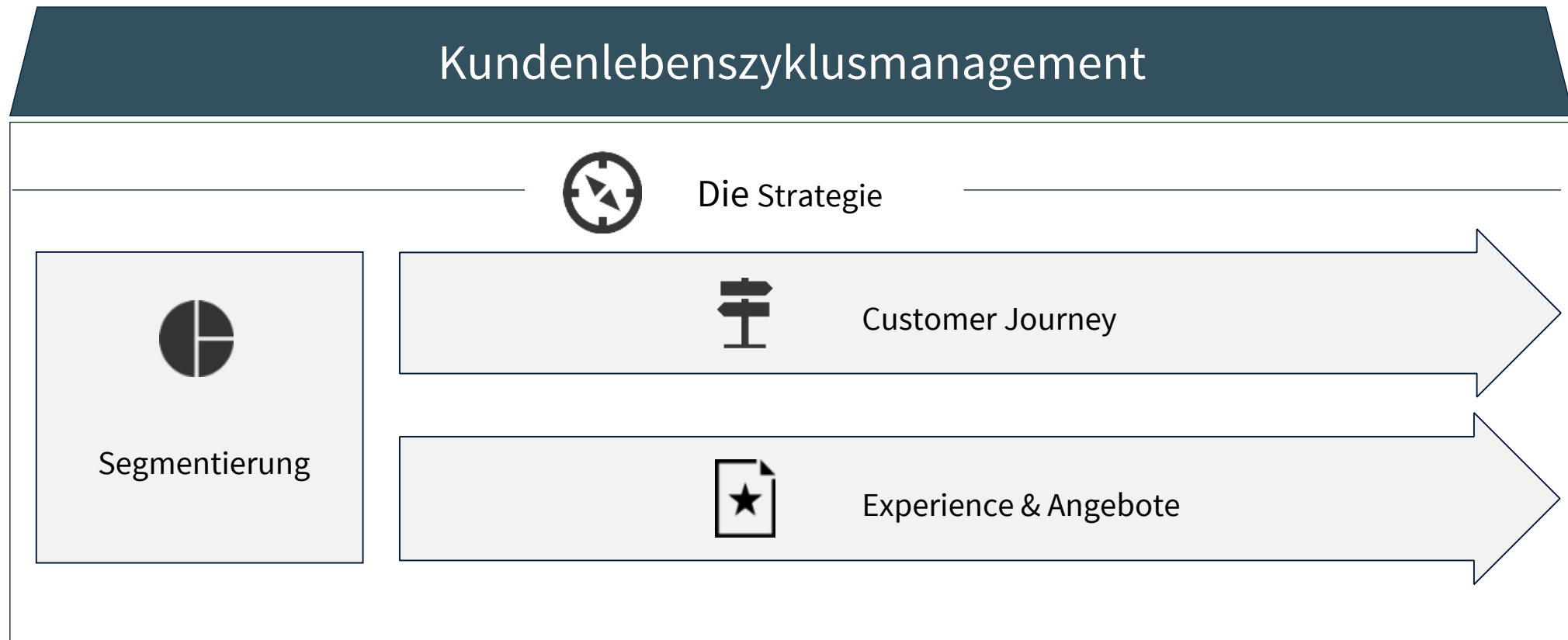


Die Segmentierung mit Leben füllen

Projektreferenz Energieversorgung Offenbach

02/2018

Ziel ist ein ganzheitliches Kundenlebenszyklusmanagement





Ihre Segmentierung mit Leben füllen!

Ihr Nutzen

- Steigerung des Markterfolges
- Fokussierung auf relevante Kundenkontaktpunkte
- Effektive Marktbearbeitung mittels segmentorientierter Maßnahmen über den Kundenlebenszyklus
- Reduzierung der Wechselimpulse

„Wir lassen Sie mit den Daten nicht allein, wir entwickeln und setzen Maßnahmen mit ihnen um!“

Referenz: Segmentierung mit Leben füllen

Ziel des Projektes:

Ziel des Projektes war die Erstellung eines Templates (Handlungsempfehlungen) für eine differenzierte Marktbearbeitung für die verschiedenen Kundenwertgruppen entlang der Phasen des Kundenlebenszyklus. Dabei sollen differenzierte Maßnahmen an den wichtigsten Kontaktpunkten für die einzelne Kundensegmente entwickelt werden.

Wir sind für Sie nah.



„Die methodisch guten Workshops haben uns dabei geholfen, unser Mehrwertangebot zu strukturieren und zukünftig wertorientierter im Kundenservice und der Marktbearbeitung zu agieren.“

Christan Wedekind

(Gruppenleiter Vertrieb Privat- und Gewerbekunden), EVO AG

Projekthalt:

Die Erarbeitung des Templates erfolgte in vier Phasen und Workshops. Als erstes wurden die Customer Journey´s für verschiedene Kundentypen erstellt und nach ihrer Wichtigkeit bewertet sowie ein Abgleich mit Fakten aus dem Service abgeglichen. Anhand dieser Aufstellung wurden die wichtigsten Phasen im Lebenszyklus identifiziert und anschließend fand eine Bewertung der Phasen sowie das sammeln der Mehrwerte und Angebote der EVO statt. Im nächsten Schritt wurden die Segmente beschrieben und Ziele definiert bevor im letzten Schritt zwei Templates für die Marktbearbeitung aufgestellt wurden.

Wir steigern Ihre Wettbewerbsfähigkeit!



Raphael Noack

Leiter Kompetenzfeld Marketing & Vertrieb

T +49 341 98988-532

F +49 341 98988-9199

E raphael.noack@energieforen.de



Energieforen Leipzig GmbH | Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

T +49 341 98988-0 | **F** +49 341 98988-9199 | **E** info@energieforen.de | **I** www.energieforen.de