



**SHS VIVEON**

The Customer Management Company.

# **Innovatives Customer Analytics – Uplift Modelling**

Interview mit Customer Analytics Experte, Philipp Grunert

## Uplift Modelling – Mehr Erfolg im Kampagnenmanagement

Entscheidend für den Erfolg einer Marketing-Kampagne ist, wie gut ein Unternehmen seine Kunden kennt und mit ihnen interagiert. Unternehmen können ihre Kampagnenerfolge steigern und dabei die Beziehung zu ihren Kunden stärken, indem sie sich ein klares Bild über die Anforderungen jeder ihrer Kunden verschaffen und ihnen maßgeschneiderte Angebote unterbreiten.

Mithilfe innovativer Analysefunktionen, wie dem Uplift Modelling, lassen sich Kampagnen deutlich individueller an die Bedürfnisse der Kunden anpassen. Ziel ist es, nur noch diejenigen Kunden anzusprechen, die wahrscheinlich positiv auf eine Marketingaktion reagieren. Die Ansprache von Personen, die auf Aktionen negativ reagieren würden, kann mit dem Uplift-Ansatz bewusst vermieden werden. Dafür werden prädikative Analyseverfahren verwendet, die weitaus detailliertere Kundenselektionen vornehmen.



SHS VIVEON Customer Analytics Experte, Philipp Grunert, gibt Antworten auf die häufigsten Fragen:

## **Welche Auswirkungen können herkömmliche Selektionsmethoden für Marketingaktionen haben?**

Herkömmliche Selektionsmethoden - egal ob Zufallsauswahl, simple Gruppenselektionen, komplexere Responsemodelle oder einfache Anschreiben des gesamten Kundenstammes - alle haben dieselben Schwächen: Sie treffen einfach die falschen Kunden.

Man hat also hohe Kosten bei gleichzeitig geringer Effektivität. Es werden Kunden angeschrieben, die auch ohne Kampagne reagiert hätten oder die Ansprache bringt überhaupt keinen Erfolg.

Im schlimmsten Fall bringt die Kampagne sogar genau das Gegenteil: Der Kunde kündigt genervt, weil er teilweise täglich mit Kampagnen „belästigt“ wird. Weniger ist auch in diesem Falle mehr. Uplift Modelling verhindert diese negativen Effekte und konzentriert sich auf diejenigen Kunden, bei denen die Kampagne zum entsprechenden Erfolg führt.

## Für wen eignet sich das Uplift Modelling?

Uplift Modelling eignet sich für alle Branchen, in denen Marketing-Kampagnen durchgeführt werden - also im Grunde für jedes Unternehmen.

Allerdings ist eine gewisse Anzahl an Kunden nötig, da für das Verfahren eine Kontrollgruppe notwendig ist. Unsere Erfahrung zeigt, dass die Kontrollgruppe etwa 1.000 Personen stark sein sollte. In der Regel sollten also mindestens 10.000 Personen angeschrieben werden. Uplift Modelling kann aber auch mit weniger Kunden sehr erfolgreich sein.

Ob eine Kampagne für Uplift Modelling geeignet ist, können wir schnell anhand von bereits durchgeführten Kampagnen überprüfen. Wir erstellen kundenindividuell eine Potenzialabschätzung und Business Cases.

## **Wie aufwendig ist die Einführung des Uplift Modelling**

Erfahrungsgemäß können wir innerhalb weniger Tage anhand bereits durchgeführter Kampagnen aufzeigen, wie groß der Gewinn gewesen wäre, wenn das Unternehmen Uplift Modelling eingesetzt hätte.

Der anschließende Live Test mit der ersten Uplift Modellierung und Kampagnenauswertung benötigt meist nur 1 bis 2 Wochen. Allerdings dauert es insgesamt natürlich länger bis man die Ergebnisse hat, nämlich so lange, wie die Kampagne ohnehin dauert und die Responses gemessen werden können.

## Welche Vorteile bietet ein Einsatz des Uplift Modellings?

Durch gezielte Selektion der Kunden, erreicht man genau diejenigen, die positiv auf eine Kampagne reagieren würden. Es werden diejenigen Kunden ausgeschlossen, die auch ohne Kampagne reagiert hätten, überhaupt nicht reagieren wollen und auch aber sogar kündigungsgefährdet sind. Man spricht also insgesamt weniger, aber dafür nur die richtigen Kunden an. Das spart Kampagnenkosten und steigert den Umsatz. Außerdem verbessert man gleichzeitig die Beziehung zu seinen Kunden.

## SHS VIVEON – Ihr kompetenter Partner für Uplift-Modelling

### Unsere Leistungen:

- Abschätzung des Uplift-Potenzials und Return on Invest
- Evaluation bisheriger Kampagnen und Kampagnenauswertungen
- Klärung der Datenanforderungen und Beschaffung der Daten
- Modellierung des Uplifts durch Kampagne (Backtesting, Live Testing und dauerhafter Betrieb)
- Business Case Berechnungen
- Selektion der Kundengruppen mit dem größten Mehrwert
- Implementierung in das produktive System
- Managed Service für Uplift-Modelling

### SHS VIVEON:

- ist Experte auf dem Gebiet des Customer Managements.
- verfügt über hohe analytische Kompetenz.
- besitzt branchenübergreifende Erfahrung bei der Umsetzung von Uplift-Modellen.

### SHS VIVEON AG – The Customer Management Company

Die SHS VIVEON AG ist ein international agierender Business- und IT-Lösungsanbieter im Bereich Customer Management. Zusammen mit unserem Software-Tochterunternehmen GUARDEAN GmbH bieten wir Ihnen marktführende Expertise in den Bereichen Customer Value und Customer Risk Management. Weitere Kernkompetenzen umfassen: Customer Analytics, Corporate Performance Management sowie Business Intelligence und Data Warehouse.

Die SHS VIVEON AG, mit Sitz in München, ist am M:access der Börse München notiert und mit zwei Tochtergesellschaften an sechs Standorten in drei europäischen Ländern präsent: GUARDEAN GmbH (D) und SHS VIVEON Schweiz AG (CH). Mit circa 200 Mitarbeitern und mehr als 200 Kunden in 15 Ländern gehört SHS VIVEON zu Europas führenden Anbietern im Customer Management. SHS VIVEON zählt namhafte Unternehmen aus Finanzdienstleistung, Industrie, Handel und Telekommunikation zu ihren Kunden, darunter BayWa, BMW Financial Services, BP, Credit Suisse, Deutsche Telekom, Ingram Micro, RaabKarcher, o2 Deutschland, Orange, SüdLeasing und Vodafone. Weitere Informationen zum Unternehmen: [www.The-Customer-Management-Company.com](http://www.The-Customer-Management-Company.com)

# KONTAKT

## HEADQUARTERS

SHS VIVEON AG  
Clarita-Bernhard-Str. 27  
81249 München  
Germany

T +49 89 74 72 57 - 0  
F +49 89 74 72 57 - 900

[info@SHS-VIVEON.com](mailto:info@SHS-VIVEON.com)  
[www.SHS-VIVEON.com](http://www.SHS-VIVEON.com)

## WEITERE STANDORTE

SHS VIVEON AG  
Geschäftsstelle Köln  
Brügelmannstraße 5  
50679 Köln

SHS VIVEON AG  
Geschäftsstelle Stuttgart  
Nikolaus-Otto-Straße 13  
70771 Leinfelden-Echterdingen

SHS VIVEON AG  
Geschäftsstelle Kastl  
Rudolf-Diesel-Straße 3  
84556 Kastl

SHS VIVEON Schweiz AG  
Geschäftsstelle Schweiz  
Badenerstraße 808  
8048 Zürich

SHS VIVEON AG  
Geschäftsstelle Wien  
Kolingasse 11  
1090 Wien

GUARDEAN GmbH  
Clarita-Bernhard-Str. 27  
81249 München