

Katharina Moltz

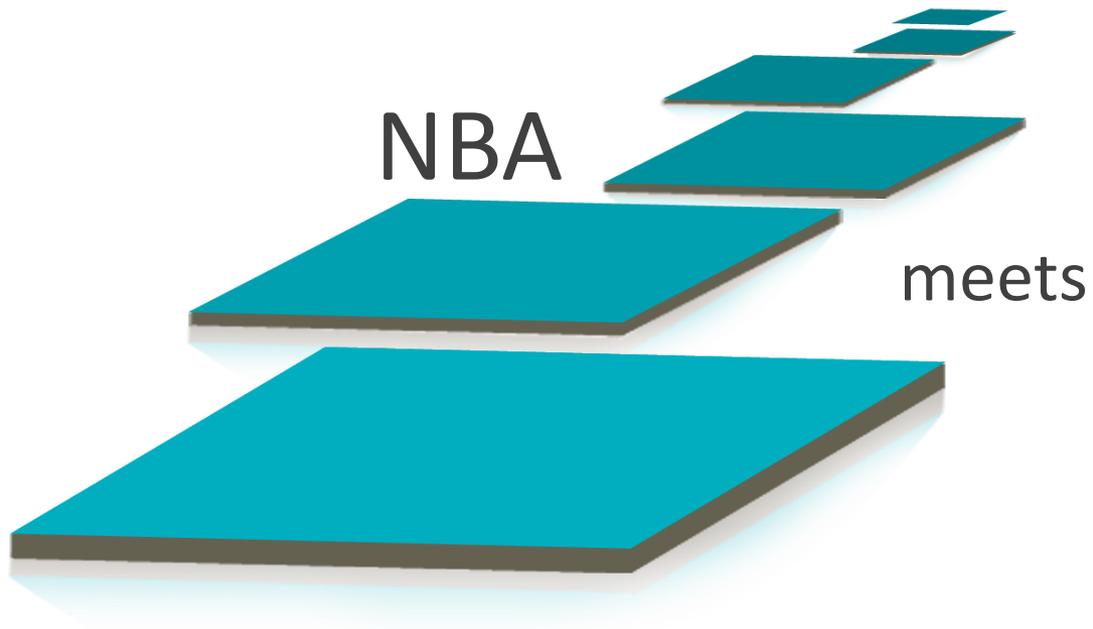
INTELLIGENTES CROSS- & UP-SELLING DURCH DEN EINSATZ VON NEXT-BEST- ACTIVITY

DAS RICHTIGE ANGEBOT FÜR DEN RICHTIGEN KUNDEN ZUR
PERFEKTEN ZEIT



b.telligent

Oder einfach:



Agenda



| | | |
|--|-------------|---------------|
| VORSTELLUNG | KAMO | 5 MIN |
| ERWARTUNGEN AN DEN WORKSHOP | ALLE | 5 MIN |
| EINFÜHRUNG IN DAS KONZEPT „NBA“ | KAMO | 15 MIN |
| ZIELE/ERWARTUNGEN AN NBA | ALLE | 15 MIN |
| HERAUSFORDERUNGEN UND HINDERNISSE | ALLE | 15 MIN |
| WRAP – UP | ALLE | 5 MIN |

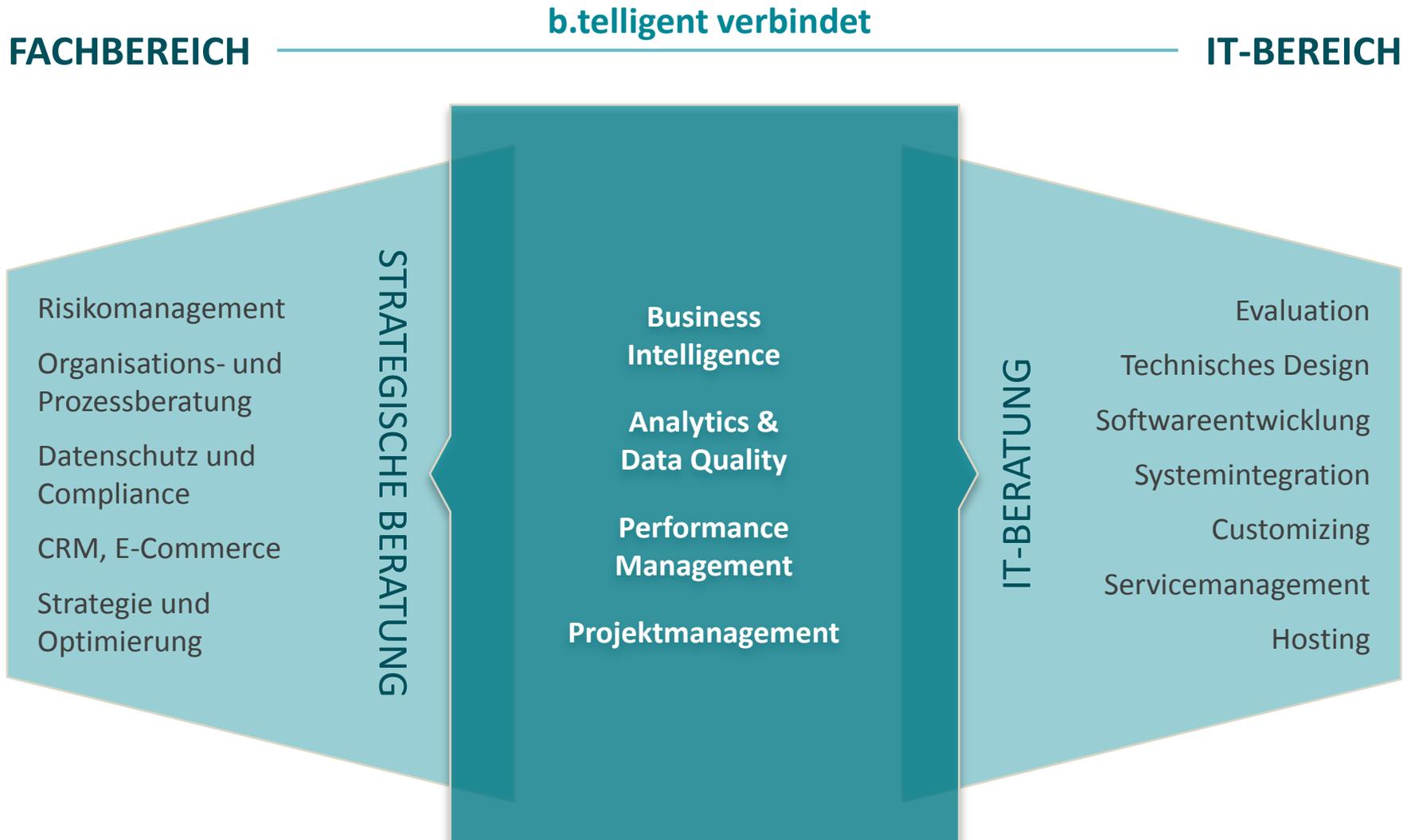
Profil Katharina Moltz

| | | |
|-------------------|---|--|
| POSITION | Katharina Moltz Team Lead - BI Academy Competence Center Customer Intelligence |  |
| AUSBILDUNG | Diplom Mathematik | |
| EXPERTISE | Analytisches CRM <ul style="list-style-type: none">◆ Kampagnenoptimierung, Scorekarten◆ Profiling, Datamining◆ Kampagnenerfolgsmessung | Kampagnenmanagement <ul style="list-style-type: none">◆ Next Best Activity & Kundenprozesse◆ Kundendatamart◆ Responseerfassung◆ Toolauswahl und Einführung |
| PROJEKTE | Telefónica N-ERGIE, E.ON Versicherungskammer Bayern | Lotto Hessen, Österreichische Lotterien AirPlus |

company facts

| | |
|------------------|---|
| GRÜNDUNG | 1. Juli 2004 |
| GESELLSCHAFTEN | b.telligent GmbH & Co. KG, b.telligent Schweiz GmbH |
| STANDORTE | München, Düsseldorf, Hamburg, Stuttgart, Zürich |
| GESCHÄFTSFÜHRUNG | Sebastian Amtage, Klaus Blaschek |
| AUSRICHTUNG | Beratung in Fragen des Daten- und Informationsmanagements |
| KERNKOMPETENZEN | Business Intelligence, CRM und E-Commerce |
| BRANCHENFOKUS | Telekommunikation, Finanzen, Handel, Industrie, Energie |
| GEBIET | Deutschland, Österreich, Schweiz |
| GRÖSSE | 85 Mitarbeiter |

Interdisziplinäre Positionierung



Leistungsportfolio Customer Intelligence

LÖSUNGEN

- ◆ Funktionale Architektur
 - ◆ CRM Financials
 - ◆ Scorecards & Segmentierung
 - ◆ Kundenwert CLTV
 - ◆ Kampagnencockpit
 - ◆ CRM Datamart
 - ◆ Responseerfassung
- ◆ Serviceoptimierung
 - ◆ Beschwerdeprozess
 - ◆ Mahnprozess
 - ◆ Betrugserkennung
 - ◆ Bonitätsprüfung
 - ◆ Software-as-a-Service
 - ◆ Permission Mgmt.
 - ◆ Neukunden Programme

METHODIK

- ◆ CM Einführung und Optimierung
- ◆ CRM Organisations- und Prozessberatung
- ◆ Marketing Resource Management
- ◆ Multi-Channel Management
- ◆ Next Best Activity und Automatisierung
- ◆ Datenschutz Audit
- ◆ Architektur-Evaluation
- ◆ Software-Evaluation
- ◆ CRM Benchmarking
- ◆ Outsourcing



- ◆ Operative Ausführung von Kampagnen & NBA
- ◆ Optimierung von Kampagnen
- ◆ Optimierung von Portfolios



WERKZEUGE & EXEKUTION



REFERENZEN

Agenda



| | | |
|------------------------------------|-------------|--------------|
| VORSTELLUNG | KAMO | 5 MIN |
| ERWARTUNGEN AN DEN WORKSHOP | ALLE | 5 MIN |
| EINFÜHRUNG IN DAS KONZEPT „NBA“ | KAMO | 15 MIN |
| ZIELE/ERWARTUNGEN AN NBA | ALLE | 15 MIN |
| HERAUSFORDERUNGEN UND HINDERNISSE | ALLE | 15 MIN |
| WRAP – UP | ALLE | 5 MIN |

Erwartungen an den Workshop

Interaktiver Teil

Agenda



| | | |
|--|-------------|---------------|
| VORSTELLUNG | KAMO | 5 MIN |
| ERWARTUNGEN AN DEN WORKSHOP | ALLE | 5 MIN |
| EINFÜHRUNG IN DAS KONZEPT „NBA“ | KAMO | 15 MIN |
| ZIELE/ERWARTUNGEN AN NBA | ALLE | 15 MIN |
| HERAUSFORDERUNGEN UND HINDERNISSE | ALLE | 15 MIN |
| WRAP – UP | ALLE | 5 MIN |

NBA meets NBA

Ein Team



Scoren



Begeistern

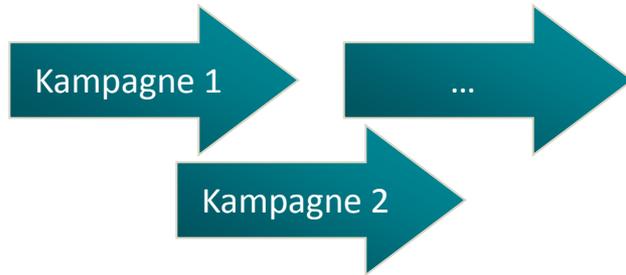


Ball zuspielen



Von der Kampagnensicht zur Kundensicht

Ad Hoc Kampagnen (Kampagnenzentrische Sicht)



Kontinuierliche Kampagnen (Kundenzentrische Sicht)



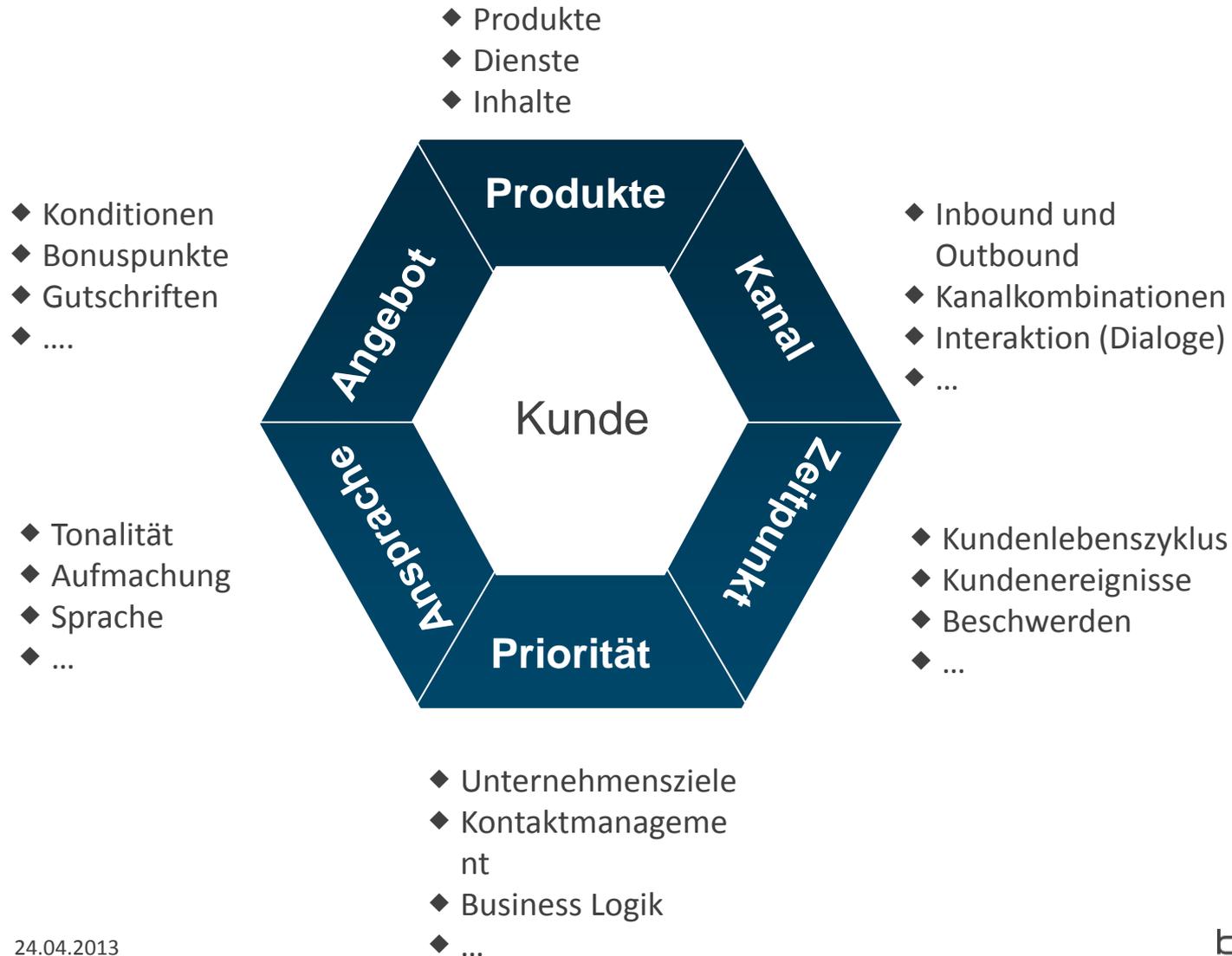
- ◆ Sequentielle Ausführung
- ◆ Voneinander unabhängige Kampagnen
- ◆ Priorisierung nach „First in First out“
- ◆ Manuelle Durchführung
- ◆ Statische Selektionen

- ◆ Die Anzahl der Kontakte zum Kunden ist ein knappes Gut!

- ◆ Parallele Ausführung
- ◆ Konkurrierende Kampagnen
- ◆ Integrierte Priorisierung
- ◆ Automatische Durchführung
- ◆ Dynamische Selektion

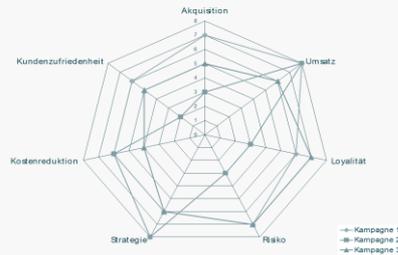
NBA – Der Kunde im Mittelpunkt

Optimierung in 6 Dimensionen

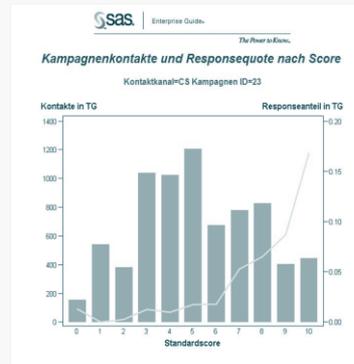


NBA - Ermittlung einer individuellen Kontaktstrategie

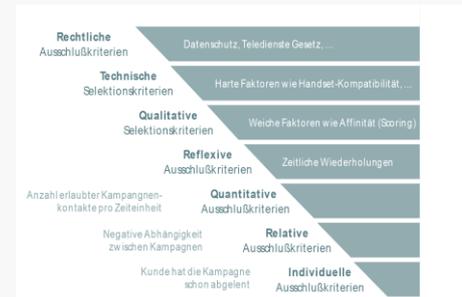
Strategisches Ranking



Kundenspezifisches Ranking



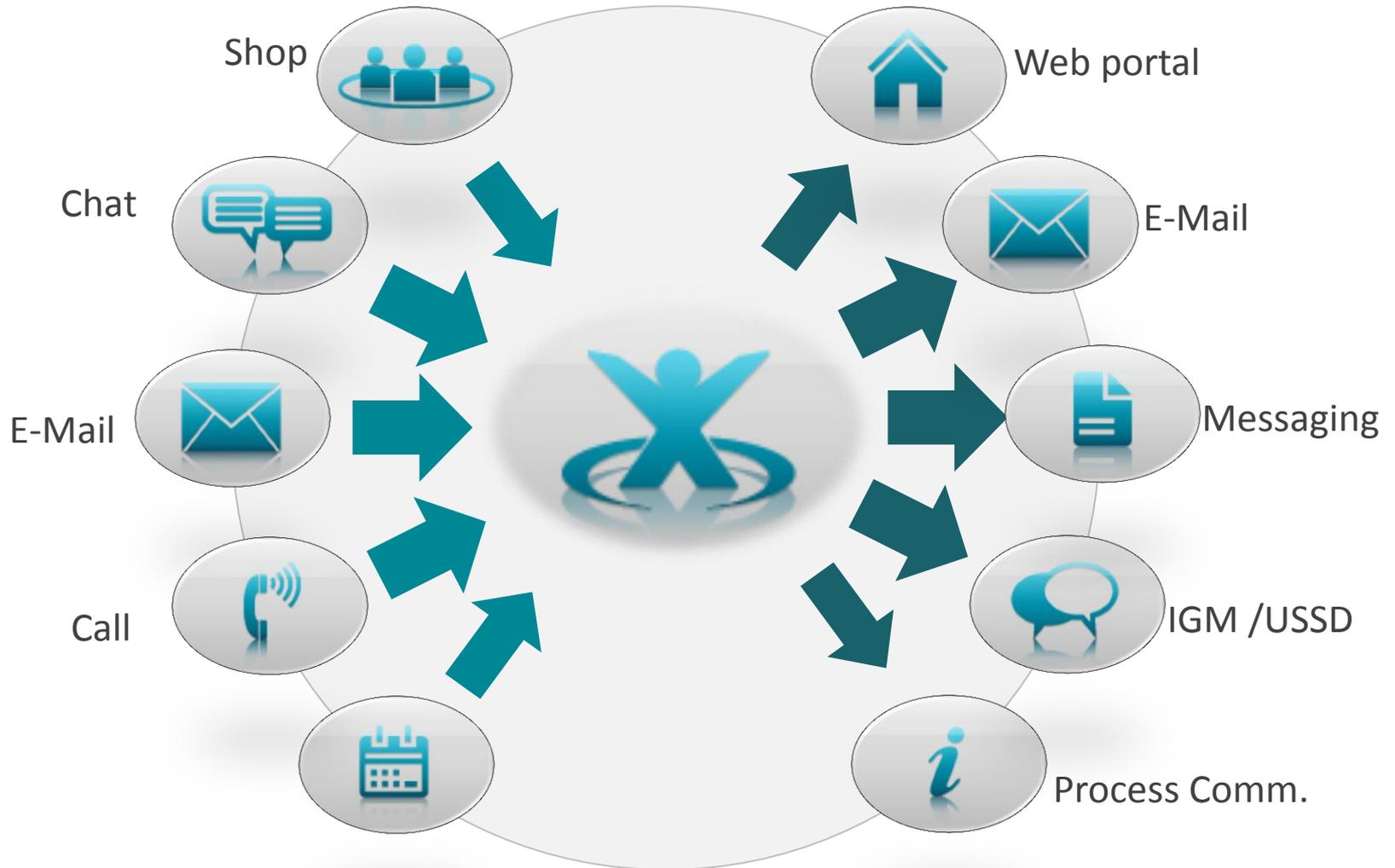
Kontaktmanagement



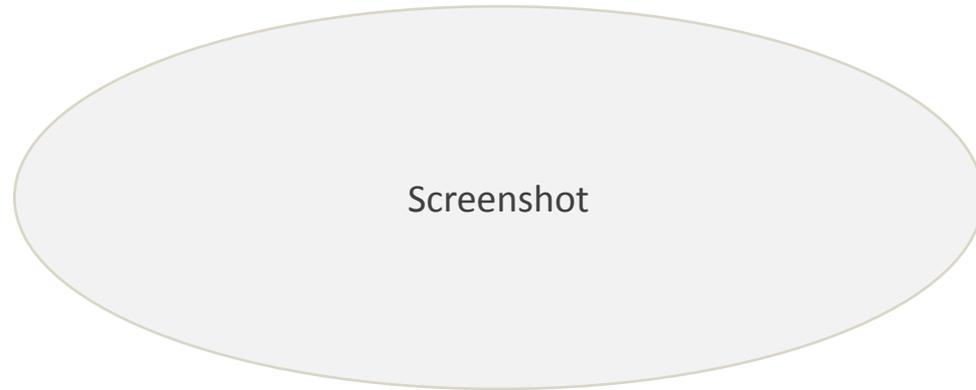
Kontakt Strategie

| | Angbot | Score | Guideline Check | Aktionsinformationen |
|-------------------|--------------|-------|-----------------|----------------------|
| Kunde 4711 | XDA neo | 9,46 | ok | 1 |
| | DSL Contract | 11,23 | ok | 0 |
| | Surf@home | 5,46 | ok | 0 |
| | VVL | 5,38 | no | 1 |
| | Ringtones | 9,92 | no | 0 |
| | Games Shop | 5,85 | ok | 1 |
| Kunde 4712 | DSL | 11,2 | ok | 1 |
| | Ringtone | 7 | no | 0 |
| | mobile Games | 5,6 | no | 0 |
| | PC Game | 4,5 | ok | 0 |
| | VVL mobile | 1,5 | ok | 0 |

NBA – Ein Team über alle Kanäle



NBA- Advisor im Call Center



NBA meets NBA

Ein Team



Scoren



Begeistern



Ball zuspielen



Kanalübergreifend agieren und informieren

Im Call Center

- ◆ Selbe Wissen über den Kunden
- ◆ Selbe Training

Relevante Kampagnen

Tracking und Auswertungen

Im Call Center

- ◆ Abrechnen
- ◆ Bonusrelevant

Der Kunde im Mittelpunkt : Kundenoptimiert

Im Call Center

- ◆ Keine Wartezeit
Vorberechnung
- ◆ Anpassungsmöglichkeiten

Kontaktmanagement

Proaktiver Ansprache nach Kundenaktionen

Perfekter Zeitpunkt

Im Call Center

- ◆ Infos parat haben
- ◆ Gute Bedienbarkeit

Agenda



| | | |
|--|-------------|---------------|
| VORSTELLUNG | KAMO | 5 MIN |
| ERWARTUNGEN AN DEN WORKSHOP | ALLE | 5 MIN |
| EINFÜHRUNG IN DAS KONZEPT „NBA“ | KAMO | 15 MIN |
| ZIELE/ERWARTUNGEN AN NBA | ALLE | 15 MIN |
| HERAUSFORDERUNGEN UND HINDERNISSE | ALLE | 15 MIN |
| WRAP – UP | ALLE | 5 MIN |

Erwartungen und Ziele

Interaktiver Teil

Agenda



| | | |
|--|-------------|---------------|
| VORSTELLUNG | KAMO | 5 MIN |
| ERWARTUNGEN AN DEN WORKSHOP | ALLE | 5 MIN |
| EINFÜHRUNG IN DAS KONZEPT „NBA“ | KAMO | 15 MIN |
| ZIELE/ERWARTUNGEN AN NBA | ALLE | 15 MIN |
| HERAUSFORDERUNGEN UND HINDERNISSE | ALLE | 15 MIN |
| WRAP – UP | ALLE | 5 MIN |

Herausforderungen und Hindernisse

Interaktiver Teil

Agenda



| | | |
|--|-------------|---------------|
| VORSTELLUNG | KAMO | 5 MIN |
| ERWARTUNGEN AN DEN WORKSHOP | ALLE | 5 MIN |
| EINFÜHRUNG IN DAS KONZEPT „NBA“ | KAMO | 15 MIN |
| ZIELE/ERWARTUNGEN AN NBA | ALLE | 15 MIN |
| HERAUSFORDERUNGEN UND HINDERNISSE | ALLE | 15 MIN |
| WRAP – UP | ALLE | 5 MIN |

WRAP UP

Interaktiver Teil

MÜNCHEN HAMBURG DÜSSELDORF STUTTGART ZÜRICH

b.telligent GmbH & Co. KG
Georg-Brauchle-Ring 54
80992 München

Katharina Moltz
katharina.moltz@btelligent.com



b.telligent