

Wissen

CHANCEN ■ RISIKEN ■ ERTRÄGE



Erfolgreiches Kundenwertmanagement im Versandhandel/E-Commerce

Intensivseminar

9. September 2008, Hamburg

Scoring im Versandhandel/E-Commerce: Chancen und Erfahrungen!

Das Wissen um die Ertragschancen und Gefährdungspotenziale einer Kundenbeziehung stellt einen wesentlichen Wettbewerbsfaktor und den Schlüssel zu einer optimalen Ausschöpfung der Marktchancen dar. Erfahren Sie mehr über Scoring-Methoden, die Ausschöpfung Ihrer internen Daten und die Einsatzmöglichkeiten externer Daten, um den Herausforderungen in einem wertorientierten Kundenmanagement gerecht zu werden: Treffen Sie schnelle und zuverlässige Entscheidungen zur wirtschaftlichen Erschließung Ihres Ertragspotenzials.

Erfahrene Berater von arvato infoscore berichten über:

- Herausforderungen im Kundenwertmanagement
- Theoretische Grundlagen und Einsatzmöglichkeiten von Scoring
- Zielgerichteten Einsatz externer Daten
- Anforderungen an Risikomanagementsysteme

Erfahrungsberichte aus dem Versandhandel über:

- Erfolgsfaktoren für ein effizientes Risikomanagement
- Betrugsprävention im Versandhandel/E-Commerce



Risiken minimieren, Ertragspotenziale ausschöpfen!

Bereits seit 2003 wird dieses Seminar mit unterschiedlichen Schwerpunkten ausgerichtet, um den Herausforderungen eines wertorientierten Kundenmanagements entlang des Kundenlebenszyklus zu begegnen.

Erfahrene Berater von arvato infoscore zeigen Möglichkeiten auf, Risiken innerhalb einer Kundenbeziehung zu minimieren und gleichzeitig Ertragspotenziale voll auszuschöpfen. Ergänzt werden diese Vorträge durch Praxisberichte aus dem Versandhandel/E-Commerce.

Erweitern Sie Ihren Blickwinkel: Scoring in der Neukundengewinnung

Neue Kunden zu gewinnen und Interessenten in Kunden umzuwandeln, bedeutet eine Investition Ihres Unternehmens in diese Kunden. Modernes Kundenmanagement steuert bereits während der Akquisition nach Höhe und Zeitpunkt des Pay-Offs und stellt so die Weichen zur Gewinnung von ertragreichen sowie den Schutz vor verlustbringenden Kunden.

Treffen Sie Ihre Entscheidungen schnell und sicher:

Herausforderungen in der Bonitätsprüfung

Nehme ich einen Kunden an oder lehne ich ihn ab? Welche Bezahlart ist entsprechend des Ausfallrisikos für welchen Kunden geeignet? Wie kann ich Kundenlimite gezielt und effektiv steuern und Cross-/ und Up-Selling-Potenziale optimal nutzen? Durch die Bewertung Ihrer potenziellen Kunden mit Scorekarten und externen Daten erhalten Sie Informationen darüber, welche der künftigen Kundenbeziehungen ertragreich sein werden und bei welchen das Risiko minimiert werden sollte. Erfahren Sie mehr über die Möglichkeiten einer automatisierten Auftragsbearbeitung unter Berücksichtigung der individuellen Herausforderungen im Versandhandel und E-Commerce.

Bringen Sie Ihre Kunden auf Kurs: Herausforderungen einer marketing- und risikoorientierten Bestandskundensteuerung

Je länger eine Kundenbeziehung andauert, desto mehr Informationen sind zum vergangenen Verhalten eines jeden Kunden verfügbar. Dieses Wissen gilt es in einer marketing- und risikoorientierten Bestandskundensteuerung umzusetzen, um so eine potenzialgerechte Kundenausschöpfung zu realisieren. Überfrachten Sie Ihren Kunden mit Angeboten, kommt es unter Umständen zu negativem Kundenverhalten, bewerben Sie ihn zu wenig, schöpfen Sie sein Potenzial womöglich nicht aus. Ebenso gilt es das Limitmanagement und die Mahnprozesse optimal an das Risiko und Potenzial eines einzelnen Kunden anzupassen, um Ausfälle zu vermeiden und gleichzeitig zusätzliche Erträge zu realisieren.

Optimal ergänzt wird dieses Seminar durch einen Anwenderbericht der Schneider Versand GmbH und einen aktuellen Bericht zur Projektkooperation „Betrugsprävention im Versandhandel“ von arvato infoscore mit dem Fraunhofer-Institut IAIS.

Programmübersicht

| Vormittag | |
|---------------|---|
| 09.00 – 09.15 | Anmeldung |
| 09.15 – 09.30 | Begrüßung/Vorstellung |
| 09.30 – 10.15 | Kundenwertmanagement im Versandhandel Bedeutung von Daten, Scoring und Prozessoptimierung entlang des Kundenlebenszyklus. |
| 10.15 – 10.45 | Kaffeepause |
| 10.45 – 11.45 | Einführung in das Scoring für den Versandhandel Erfahren Sie mehr über die theoretischen Grundlagen von Scoring, dessen Vorzüge als Instrument des Kundenwertmanagements und über die Entwicklung von Scorekarten. |
| 11.45 – 12.30 | Zielgerichteter Einsatz externer Daten <ul style="list-style-type: none">■ Relevante Daten im Kundenwertmanagement■ Beiträge zur Trennschärfenoptimierung■ Cut-Off-Strategien optimieren■ Dynamische Limit- und Bezahlartensteuerung■ Kontinuierliche Bestandskundenüberwachung■ Systematische Kundenwertsteigerung |
| 12.30 – 14.00 | Gemeinsames Mittagessen |
| Nachmittag | |
| 14.00 – 14.45 | Externe Daten als Erfolgsfaktor für ein effizientes Risikomanagement Die Schneider Versand GmbH berichtet über Analyseansätze und Optimierungsmöglichkeiten für das Kundenwertmanagement mit Hilfe von Auskunftseinformationen und Scores. Erfahren Sie mehr darüber, wie man Risiken minimieren und dabei gleichzeitig Ertragschancen optimal nutzen kann. |
| 14.45 – 15.30 | Anforderungen an Risikomanagementsysteme zur ganzheitlichen Steuerung Ihrer Kundenmanagementprozesse <ul style="list-style-type: none">■ Herausforderungen und Problemstellung■ Automatisierung■ Steuerung■ Monitoring und Reporting |
| 15.30 – 16.00 | Kaffeepause |
| 16.00 – 16.45 | Betrugsprävention im Versandhandel/E-Commerce Projektkooperation des Fraunhofer-Instituts IAIS mit arvato infoscore <ul style="list-style-type: none">■ Problemstellung■ Entwicklungsstand■ Praxiseinführung |
| 16.45 – 17.00 | Resümee und Abschlussdiskussion |

Anmeldung für das Seminar „Erfolgreiches Kundenwertmanagement im Versandhandel/E-Commerce“ am 9. September 2008 in Hamburg

Für Rückfragen steht Ihnen Sabrina Schwalbe gerne unter der Telefonnummer +49 7221 5040-3051 zur Verfügung.

**Anmeldung per Fax:
+49 7221 5040-3055**

Anmeldung per Post:
arvato infoscore
Geschäftsbereich
Informationsmanagement
Sabrina Schwalbe
Rheinstraße 99
76532 Baden-Baden

Firma _____

Name _____

Position _____

Abteilung _____

Straße _____

PLZ/Ort _____

Telefon _____

Telefax _____

E-Mail _____

Teilnahmepreise

- | | |
|---|--------------------|
| <input type="checkbox"/> arvato infoscore-Kunden | 275,- Euro |
| <input type="checkbox"/> Nichtkunden | 300,- Euro |
| <input type="checkbox"/> bei einer Anmeldung bis 12.08.2007 | Nachlass 25,- Euro |
| <input type="checkbox"/> ab dem 2. Teilnehmer einer Firma | Nachlass 25,- Euro |

Alle Preise zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Einladung zum Abendessen am Vorabend

Ich nehme die Einladung zum gemeinsamen Abendessen an Ja Nein

Veranstaltungsort

Lindner Hotel Am Michel
Neanderstraße 20
20459 Hamburg
Telefon +49 40 - 30 70 67 - 0
Fax +49 40 - 30 70 67 - 777

Das Lindner Hotel Am Michel hält bis zum 11.08.2008 für die Teilnehmer Zimmer zum Preis von 139,- Euro/Nacht inklusive Frühstück bereit.

Wir bitten Sie, die Reservierung direkt im Hotel unter dem Stichwort „arvato infoscore“ vorzunehmen.

Sie erhalten einen umfangreichen Ordner mit allen Seminarunterlagen sowie am Ende des Seminars eine Bestätigung über Ihre Teilnahme. Sollten Sie an dem Seminar nicht teilnehmen können, senden wir Ihnen die Seminarunterlagen gerne zum Preis von 50,- Euro zu.