

Informa-Consumer-Score

Mehr Umsatz mit guten Kunden

Ihre Herausforderung

Der Weg des Kunden zum Kauf oder Vertragsabschluss ist heute oft digital – ein branchenübergreifender Trend. Auch in der digitalen Customer Journey gilt es, Ertrag und Umsatz zu maximieren und dabei gleichzeitig den Zahlungsausfall auf einem möglichst niedrigem Niveau zu halten. Dafür sollte beispielsweise dem Kunden eines Online-Shops bei jeder Bestellung der seinem Zahlungsausfallrisiko entsprechende Zahlartenmix angeboten werden: Kunden mit geringem Zahlungsausfallrisiko können so auch größere Warenkörbe auf Rechnung oder Teilzahlung bestellen, während Kunden mit hohem Zahlungsausfallrisiko dies gar nicht oder nur für kleine Warenkörbe dürfen. Um eine optimale Steuerung durchführen zu können, muss das Zahlungsausfallrisiko jedes einzelnen Kunden also möglichst genau und differenziert eingeschätzt werden.

Unsere Lösung

Während der Boni-Score die Zahlungsausfallwahrscheinlichkeit von Konsumenten ausdrückt, die über mindestens ein Negativmerkmal verfügen, ermöglicht der Informa-Consumer-Score von Experian die Einschätzung des Zahlungsausfallrisikos von nicht-negativ belasteten Konsumenten. Dabei ermittelt ein statistisches Verfahren einen Scorewert, der als Steuerungsgrundlage genutzt wird. Der Informa-Consumer-Score wird branchenübergreifend eingesetzt, vom Online-Handel über Telekommunikationsunternehmen bis zu Banken und Versicherungen.

Ihre Vorteile



Minimierung des Zahlungsausfalls



Differenzierte Bewertung von Kunden ohne Negativmerkmale



Steigerung der Conversion Rate



Höherer Beitreibungserfolg



Einfache Integration



Anwendungsszenarien des Informa-Consumer-Scores

Zahlartensteuerung

Der Score wird im Rahmen der Zahlartensteuerung eingesetzt, um zu bestimmen, welchem Kunden welche Zahlarten angeboten werden sollen. So wird der realisierte Umsatz bei kontrolliertem Risiko optimiert.

Kundenbindung

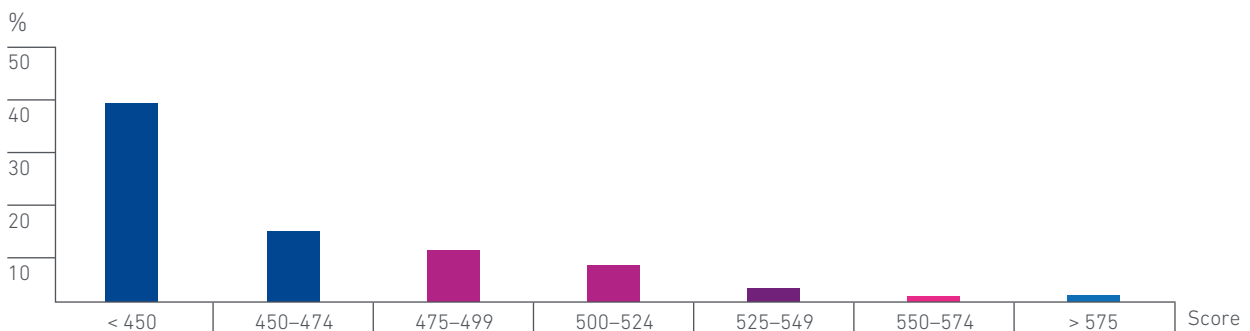
Die Identifizierung und langfristige Bindung von ertragreichen Kunden durch ein wertorientiertes Kundenmanagement birgt die höchsten Ertragschancen. Häufig werden Cross- und Up-Selling- Potenziale und die Erhöhung von Bestelllimiten zur Intensivierung der Kundenbeziehung nicht ausreichend genutzt. Der Informa-Consumer-Score erweitert die hierfür erforderliche Datenbasis nachhaltig. Da sich die Zahlungsfähigkeit von Kunden im Laufe des Kundenlebenszyklus verändert, ist ein permanentes Monitoring des Gesamtportfolios sinnvoll. Durch sein Nachmeldeverfahren liefert der Informa-Consumer-Score bei Vorliegen eines Dauerschuldverhältnisses (wie z. B. Ratenkauf) jederzeit relevante Veränderungen bei einzelnen Kunden und erlaubt so die aktive und rechtzeitige Steuerung der Kundenbeziehung.

Mahn- und Inkassosteuerung

Die scorebasierte Zahlartensteuerung führt grundsätzlich zu einem höheren Beitreibungserfolg. Denn der größte Teil an später nicht beitreibbaren Forderungen kann bereits in der Entstehung durch Ablehnung oder Aussteuern vermieden werden. Aber auch bei den verbleibenden Fällen hilft der Informa-Consumer-Score, eine verbesserte Steuerung zu erzielen: Kunden mit geringerem Risiko werden „weich“ gemahnt, im Inkassofall lohnen sich kostenintensive Maßnahmen, wie z. B. eine Adressermittlung oder die Erwirkung eines Mahnbescheids. Auf der anderen Seite führt bei Kunden mit höherem Risiko ein konsequentes Mahnen bei begrenzter Investition in den Beitreibungsprozess zu einer Optimierung des Ertrags.

Das Ergebnis

Der Informa-Consumer-Score von Experian ermöglicht eine differenzierte Beurteilung von Kunden ohne Negativmerkmale und dadurch deren optimale Steuerung. So kann das volle Umsatzpotenzial dieses Kundensegments ausgeschöpft werden, was sich positiv auf Ihren Unternehmenserfolg auswirkt.



Zahlungsausfall bei einem typischen Online-Shop in Abhängigkeit von der Scoreklasse

Weitere Fragen? Kontaktieren Sie unsere Experten. **+49 7221 5040-3000**