

## Erfolgreiche Kundenreaktivierung mit «OFWI Contact»

**Bleiben Sie mit Ihren Kunden in Kontakt. Vor allem dann, wenn Sie sie bereits aus den Augen verloren haben.**

### «Unbekannt» hat Potenzial

Heute richtet sich bei vielen Firmen der Fokus auf die Neukundengewinnung. Das Potenzial der nicht mehr erreichbaren Kunden wird dabei oft vernachlässigt. Dabei ist eine reaktivierte Kundenbeziehung im Durchschnitt rund 7-mal günstiger, als einen Kunden neu zu gewinnen. Auch im Vergleich zu den laufenden Kosten einer Kundenbeziehung ist die Betreuung bestehender Kunden um ein Vielfaches günstiger als die Investition in eine neu aufzubauende Kundenbindung.

### «Unzustellbar» ist nicht verloren

Es gibt viele Gründe, warum Adressen veralten. Zum einen wechseln in der Schweiz jährlich etwa 750 000 Menschen ihren Wohnsitz. Zum anderen sorgen Namensänderungen, Hochzeiten, Scheidungen und Todesfälle dafür, dass Adressdaten nicht mehr aktuell sind. Im Durchschnitt können 30 Prozent dieser unzustellbaren Adressen nicht über bekannte Methoden der Adressaktualisierung, wie zum Beispiel Retourenverarbeitung oder Umzugsmeldungen der Post, gepflegt werden.

## Kontakt

Für weitere Auskünfte stehen Ihnen unsere Berater jederzeit gerne zur Verfügung.

**Orell Füssli Wirtschaftsinformationen AG**

Hagenholzstrasse 81

CH-8050 Zürich

Help-Desk

Telefon 044 305 12 12

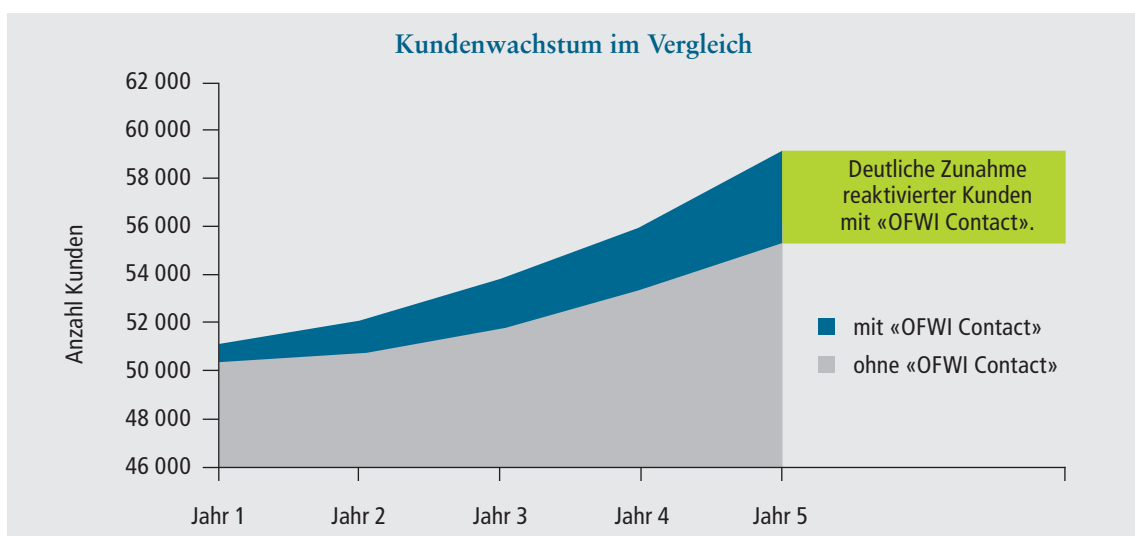
Telefax 044 305 12 14

E-Mail [info@ofwi.ch](mailto:info@ofwi.ch)

Web [www.ofwi.ch](http://www.ofwi.ch)

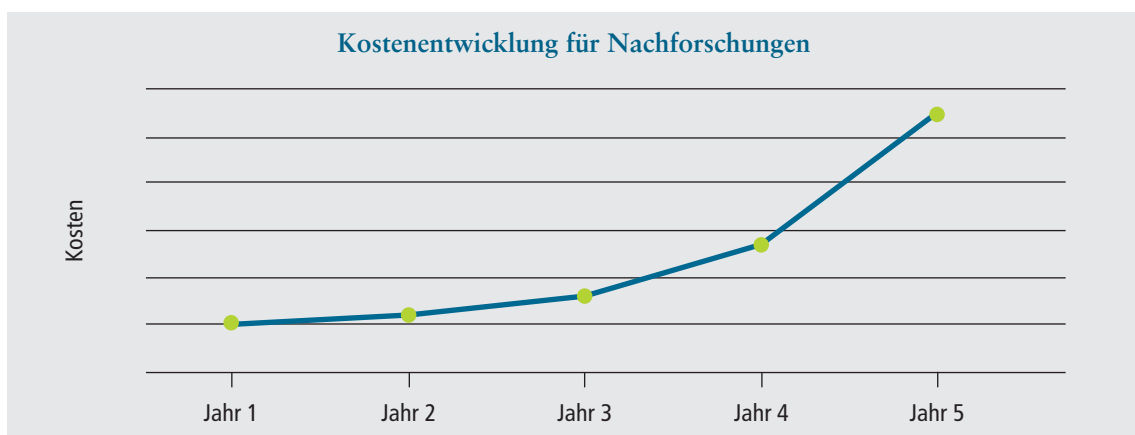
## Darf man Kunden «verlieren»?

Es ist nur schon aus Image- und Compliance-Gründen unabdingbar, dass die Kundenkontaktdaten dauerhaft gepflegt werden. Zum Beispiel im Banken-, Versicherungs- und Vorsorgebereich mit langjährigen Beziehungen und wenigen Kundenkontakten pro Jahr. Aber auch im Spenden-, Mitglieder- und Gönnerumfeld ist es oft schwer, «am Ball» zu bleiben.



## Je länger ein Kundenkontakt unterbrochen ist, umso teurer wird die Recherche

Der Aufwand für Nachforschungen nimmt mit der Dauer der Kontaktlosigkeit stetig zu. Lange Kontaktlosigkeit führt zu hohen Kosten oder sogar zum gänzlichen Verlust der Kundenbeziehung.



## Verloren geglaubte Kundenbeziehungen effizient und kostengünstig reaktivieren

Mit den Dienstleistungen und dem Datenbestand von Orell Füssli Wirtschaftsinformationen AG werden Sie von aufwändigen Eigenrecherchen entlastet. Wir bieten ein durchgängiges und professionelles System zur Verifizierung und Recherche von Schweizer Personenanschriften. So können zeitintensive Abläufe, die durch Eigenrecherchen anfallen würden, vermieden werden.

Das folgende Berechnungsbeispiel zeigt auf, wie sich die Kosten ohne bzw. mit aktiver Kundenreaktivierung entwickeln können und welche Kostenersparnis durch den Einsatz von «OFWI Contact» erzielt werden kann.

↪ Annahmen						
Nettowachstum Anzahl Kunden (in %)	3					
Kosten pro gewonnenem Neukunden (in CHF)	100					
Kosten pro reaktiviertem Kunden (in CHF)	20					
↪ Ohne «OFWI Contact»	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Jahr 4	Jahr 5	Total
Kunden zu Jahresbeginn	50 000	51 500	53 045	54 636	56 275	
+ Wachstum durch Neukunden	1 500	1 545	1 591	1 639	1 688	
= Kunden am Jahresende	51 500	53 045	54 636	56 275	57 964	
<b>Kosten Neukundengewinnung (in CHF)</b>	<b>150 000</b>	<b>154 500</b>	<b>159 135</b>	<b>163 909</b>	<b>168 826</b>	<b>796 370</b>
↪ Mit «OFWI Contact»	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Jahr 4	Jahr 5	Total
Kunden zu Jahresbeginn	50 000	51 500	53 045	54 636	56 275	
+ Wachstum durch Neukunden	800	824	849	874	900	
+ Reaktivierung	700	721	743	765	788	
= Kunden am Jahresende	51 500	53 045	54 636	56 275	57 964	
<b>Kosten Neukundengewinnung &amp; Reaktivierung (in CHF)</b>	<b>94 000</b>	<b>96 820</b>	<b>99 725</b>	<b>102 716</b>	<b>105 798</b>	<b>499 059</b>
Kostenersparnis mit «OFWI Contact» (in CHF)	56 000	57 680	59 410	61 193	63 028	297 312
Kostenersparnis mit «OFWI Contact» (in %)						37

## Ablauf

Der Dienst umfasst alle notwendigen Schritte, um nicht mehr auffindbare Personen an deren aktuellen Adressen wieder kontaktieren zu können. Die Suche erfolgt über ein mehrstufiges Verfahren, das auf Informationen verschiedenster Datenquellen zugreift. In einer ersten Phase werden die angelieferten Daten auf deren Plausibilität hin analysiert und normiert. Anschliessend werden die Adressen mittels Multicheck-Verfahren überprüft. Damit wird erreicht, dass über bestehende Datengrundlagen allfällige bis dahin nicht erkannte Umzüge, Namensänderungen und Verstorbenenmeldungen erkannt und aktualisiert werden. Darauf erfolgt eine Recherche über die rund 2 700 Einwohnerämter der Schweiz. Sie erhalten Ihre Daten in konsolidierter Form im vorab vereinbarten Format zurück. Auf diese Weise können bei bis zu 90 Prozent der Personen wieder verlässliche Kontaktinformationen beschafft werden.



## Sicherheit und Datenschutz

«OFWI Contact» wird von Orell Füssli Wirtschaftsinformationen AG im sicheren und zertifizierten Umfeld abgewickelt. Dabei sind folgende Standards berücksichtigt:

- ISO 1799 (Informationssicherheit) und ISO 15489 (Schriftgutverwaltung für Information und Dokumentation)
- Erfüllung der Sicherheitsvorkehrungen der Eidg. Bankenkommission (EBK) betreffend Outsourcing im Bankenumfeld
- VSB 03 Schweizerische Bankiervereinigung
- GwG Kontrollstelle für Geldwäscherei
- ZEK/IKO Zentralstelle für Kreditinformationen
- SRO Leasing; SRO PolyReg

## Kosten

Bei «OFWI Contact» bezahlen sie einen festen Preis auf Basis der angelieferten Adressen. Je nach Menge beträgt der Preis pro gesuchte Adresse zwischen CHF 11 und 15. Für Kunden, die den Dienst ein erstes Mal in Anspruch nehmen, besteht die einmalige Möglichkeit, das Angebot zu testen. Für 200 angelieferte Personenanschriften werden pauschal CHF 750 in Rechnung gestellt.