

# Case Study

## Vorhersage von Customer Churn

In diesem Projekt haben wir, basierend auf historischen Kundendaten, ein Modell zur Prognose und Identifikation von Einflüssen auf die Abwanderung von Kunden entwickelt.

STATWORX. *Data Science done right.*

STATWORX, Wöhlerstr. 8-10, 60323 Frankfurt  
info@statworx.com, www.statworx.com

### Herausforderung

Das Abwandern von Kunden hat für Unternehmen verschiedene Nachteile. Ein direkter Impact ist der Ausfall von Zahlungen, die üblicherweise von dem jeweiligen Kunden fließen. Langfristig entfallen auch, mit jedem abgewanderten Kunden, Möglichkeiten zum Upselling oder zu Generierung von neuen Kunden über Weiterempfehlungen. Unser Kunde, ein internationales Versicherungsunternehmen, stand vor der Herausforderung, besser verstehen zu wollen, welche Kunden abwandern und warum sie dies tun. Zudem sollte ein Modell zur Prognose von Kundenabwanderung erstellt werden.

### Ansatz

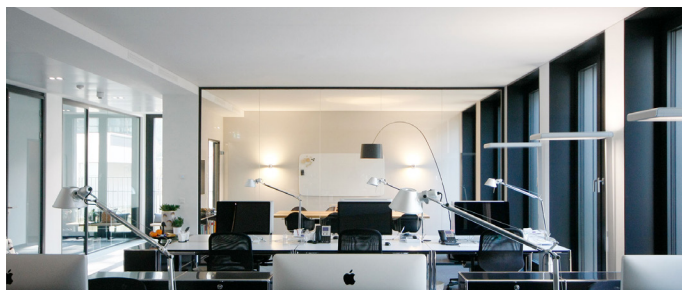
Zur Modellierung der Fragestellung nutzten wir die kunden-seitig bereits vorhandenen Data Warehouse Strukturen, die umfangreiche Informationen zu verschiedensten Kundenmerkmalen enthielten. Da die Abwanderung von Kunden eine zeitpunktbezogene Entscheidung ist, entstand durch die Zusammenführung der verschiedenen Datenquellen eine konsolidierte Panel-Datenstruktur, die die Veränderung von Kundenmerkmalen im Zeitverlauf (z.B. Änderung des Familienstands usw.) entsprechend abbildet. Auf Basis dieser Daten entwickelten wir ein Machine Learning Modell zur Identifikation von abwanderungsgefährdeten Kunden im Zeitverlauf, das anschließend in die IT-Infrastruktur des Kunden implementiert wurde.

### Ergebnis

Das Modell erzeugt auf Datenbankebene vollautomatisch jede Woche Churn Kennzahlen für alle aktiven Kunden. Diese werden an verschiedenen Stellen im Unternehmen genutzt, um die Kundenansprache im Bezug auf Abwanderung zu optimieren und entsprechende Gegenmaßnahmen einzuleiten.

### Über STATWORX

STATWORX ist ein spezialisiertes Beratungsunternehmen für Data Science, Statistik und Machine Learning. Wir beraten, unterstützen und schulen Unternehmen bei der Entwicklung und Umsetzung von Data Science Projekten.



Unser interdisziplinäres Data Science Team besteht aus Mitarbeitern verschiedener akademischer Fachrichtungen wie z.B. Statistik, Informatik, BWL, VWL und Psychologie.

Heute ist STATWORX eines der wenigen Unternehmen im deutschsprachigen Raum, das *ausschließlich* Data Science Services anbietet. Seit der Gründung des Unternehmens im Jahr 2011 haben wir mehr als 100 Data Science und Analytics Projekte erfolgreich umgesetzt. *Data Science done right.*



### Ihr Ansprechpartner

**STATWORX**  
Fabian Müller  
Leiter Data Science  
fabian.mueller@statworx.com  
+49 (0)69 6783 0675 - 1  
www.statworx.com