

## Lead Management: Erstellen eines Bewertungssystems, um die Qualität eines Lead-Themas bestimmen zu können

Im Lead Management gibt es verschiedene Ansätze, einen Lead basierend eines Lead-Scorings zu berechnen und somit die Stärke des Leads auszudrücken. Auch bei der Zurich Versicherung wird ein solches Scoring gemacht, indem die Cross-Sell- und Stornowahrscheinlichkeit jedes einzelnen Kunden berechnet wird, bevor man einen jeweiligen Lead zuteilt.

Reichen aber diese Berechnungen, um zu sagen, dass es sich dabei um einen guten oder schlechten Lead handelt? – Nein.

Um eine solche Aussage treffen zu können, braucht es auch das nötige Kontrollinstrument. Daraus ergibt sich folgende Frage: *Aus welchen KPIs kann ein funktionierendes Bewertungssystem aufgebaut werden, um Aussagen über die Qualität der Lead-Themen treffen zu können?*

In dieser Arbeit wurde diese Thematik genauer untersucht. Es wurden KPIs (KUBE, Prämie und Policen) definiert, welche für einen erfolgreichen Lead ausschlaggebend sind. Mit diesen KPIs wurde ein Bewertungssystem erstellt, welches final aussagen soll, ob der Lead tatsächlich gut oder schlecht war.

In der unten abgebildeten Übersicht kann man die Bewertungen der einzelnen KPIs sowie den Endscore ablesen. Somit kann der aktuelle Stand des Lead Managements festgehalten und der Verlauf analysiert werden.

Month	KUBE	PRÄMIE	POLICEN	ENDSCORE
January	0.34	-0.20	0.07	0.44
February	0.34	-0.05	0.17	0.78
March	0.31	-0.19	0.03	0.38
April	0.32	-0.07	0.14	0.69
May	0.19	-0.19	-0.01	0.08
June	0.25	-0.16	0.02	0.27
July	0.37	-0.24	-0.02	0.37
August	0.41	-0.28	-0.09	0.31
September	0.29	-0.68	-0.24	-0.68
October	0.28	-0.44	-0.14	-0.25
November	0.10	-0.33	-0.03	-0.32
<b>Total</b>	<b>0.29</b>	<b>-0.36</b>	<b>-0.04</b>	<b>0.00</b>



### Diplomierende

Nils Eckert  
André Keller  
Fabian Schneeberger

### Dozierende

Richard Bödi  
Michael Schwarz

Der KPI «KUBE» zeigt die Beurteilung der Kundeberater, welche anhand eines Scores abgebildet werden. Beim KPI «PRÄMIE» wird die Veränderung des Prämienvolumens beurteilt. Die abgebildeten Werte weisen Scores und nicht Frankenbeträge auf. Auch beim KPI «POLICEN» werden nicht Stückzahlen, sondern Scores der Veränderung von Anzahl Policen angegeben.

Für den «ENDSCORE» wurden die KPIs mit einem Gewichtungsfaktor hinterlegt. Es ist zu erkennen, dass der Endscore lange in einem positiven Bereich war und erst gegen Ende des Jahres negativ wurde. Schlussendlich neutralisieren sich diese beiden Phasen und es resultiert ein Endscore von (0).