

OUTSELL PLAYBOOK

OUTSELL JOURNAL — BESCHLUSSBESCHREIBUNG

ACKO-Fallanalyse: Bindung und Verlängerungsprozesse

FRAGE

Wie kann ein Account-Programm den zeitnahen Kundenkontext nutzen, ohne jedes Ereignis in eine Verkaufsbotschaft zu verwandeln?

LEITFAHRZEUGE

Ein Ereignis ist nützlich, wenn es ändert, was der Kunde braucht. Koordinieren Sie die Nachricht, den Servicekontext, das Timing und den Besitz, bevor Sie die Reise automatisieren.

HIER FREIST

Validieren Sie das Kundenereignis.

DEINE LAGE

Account oder Kohorte

Entscheidung zu treffen

Ausgangszustand und Ausschlüsse

Evidenzquellen, Daten und Grenzen

Unbekannt zur Validierung

ARBEITEN DURCH DEN LEITFAHRT

1. Validieren des Kunden-Events

Nachweis oder Eingabe

Output oder Entscheidung

Eigentümer und Überprüfungsstelle

2. Lösung von Service und Sales Ownership

Nachweis oder Eingabe

Output oder Entscheidung**Eigentümer und Überprüfungsstelle**

3. Wählen Sie eine nützliche Nachricht

Nachweis oder Eingabe**Output oder Entscheidung****Eigentümer und Überprüfungsstelle**

4. Anwenden von Vervollständigungs- und Stoppregeln

Nachweis oder Eingabe**Output oder Entscheidung****Eigentümer und Überprüfungsstelle**

5. Review Beziehung Ergebnisse

Nachweis oder Eingabe**Output oder Entscheidung****Eigentümer und Überprüfungsstelle****VERGLEICH DER OPTIONEN**

Meilenstein für den Kunden

Nützlich, wenn: Ein bekanntes Datum oder eine bekannte Aktion schafft eine Entscheidung

Einschränkung: Timing allein stellt keinen Bedarf dar

Vorgeschlagene Aktion: Überprüfen Sie das Ereignis und den Kontext des Girokontos

Warum das zu unserer Situation passt**Vor dem Handeln erforderliche Beweise**

Koordinierung der Fahrten

Nützlich, wenn: Mehrere Teams kommunizieren mit einem Account

Einschränkung: Doppelte Nachrichten können das Vertrauen schwächen

Vorgeschlagene Aktion: Besitzer zuweisen und Unterdrückungsregeln

Warum das zu unserer Situation passt

Vor dem Handeln erforderliche Beweise

Bewertung der Erneuerung

Nützlich, wenn: Die Beziehung einen definierten Review-Punkt erreicht

Einschränkung: Kampagnenaktivität ist kein kausales Erneuerungsergebnis

Empfohlene Aktion: Basisieren Sie die Kohorte und legen Sie andere Änderungen offen

Warum das zu unserer Situation passt

Vor dem Handeln erforderliche Beweise

ZUSAMMENFASSUNG ZU EINEM ABGEBOTENEN NÄCHSTEN SCHRITT

Ausgewählte Maßnahme

Verantwortlicher Eigentümer

Erforderliche Genehmigung

Erfolgsmessung und -definition

Datum der Überprüfung

Kriterien fortsetzen, überarbeiten oder stoppen

Leitfaden: <https://outsell.com/de/blogs/acko-retention-marketing-case-analysis/>

Veröffentlicher und Evidenzpolitik: <https://outsell.com/de/editorial-policy/>