

Zu berechnender Wert	Zu nutzende Formel
Berechnung in Bezug auf einen Kunden	
Investition in €	= (Umsatz – Gewinn) * Investitionssatz
Rentabilität in %	= Gewinn * 100 / Umsatz
ROI in %	= Gewinn * 100 / Investition
Deckungsbeitrag	= Umsatz * DBU-Faktor
Skaleneffekt	= (Verträge in Stück - 1) * Investitionssatz
Gewichteter Kundenwert1	= Summe (Renta.% * GewRenta; ROI % * GewROI; DB * GewDB; CUP * GewCUP; LP * GewLP; IW * GewIW; SkE * GewSkE)
Standardisierung der Messwerte / Verteilung	
Wert Rentabilität	= (Renta% - Mittelwert Renta%) / STABW Renta%
Wert ROI	= (ROI % - Mittelwert ROI %) / STABW ROI %
Wert Deckungsbeitrag	= (DB - Mittelwert DB) / STABW DB
Wert Skaleneffekt	= (SkE - Mittelwert SkE) / STABW SkE
Wert Informationswert	= (IW - Mittelwert IW) / STABW IW
Wert Cross-/Up-Potenzial	= (CUP - Mittelwert CUP) / STABW CUP
Wert Loyalitätspotenzial	= (LP - Mittelwert LP) / STABW LP
Gewichteter Kundenwert2	= Summe (VertRenta * Wert Renta; VertROI * Wert ROI; VertDB * Wert DB; VertSkE * Wert SkE; VertIW * Wert IW; VertCUP * Wert CUP; VertLP * Wert LP)

Legende:

Renta% = Rentabilität in %
 ROI % = Return on Investment in %
 DB = Deckungsbeitrag
 DBU Faktor = relativer Deckungsbeitrag
 SkE = Skaleneffekt
 IW = Informationswert
 CUP = Cross-/Up-Buying Potenzial
 LP = Loyalitätspotenzial
 GewRenta = Gewichtungsfaktor für Rentabilität
 GewROI = Gewichtungsfaktor für ROI
 GewDB = Gewichtungsfaktor für Deckungsbeitrag
 GewCUP = Gewichtungsfaktor für Cross-/Up-Buying-Potenzial
 GewLP = Gewichtungsfaktor für Loyalitätspotenzial
 GewIW = Gewichtungsfaktor für Informationswert
 GewSkE = Gewichtungsfaktor für Skaleneffekt
 VertRenta = Verteilung Rentabilität
 VertROI = Verteilung ROI
 VertDB = Verteilung Deckungsbeitrags
 VertSkE = Verteilung Skaleneffekt
 VertIW = Verteilung Informationswert
 VertCUP = Verteilung Cross-/Up-Buying-Potenzial
 VertLP = Verteilung Loyalitätspotenzia
 STABW = Standardabweichung
 Investitionssatz = prozentualer Anteil an Investitionen

Beispielberechnung für einen Kunden A

Gegeben:

Gewinn:	150,00 €	Gewichtungsfaktor Rentabilität:	0,1
Umsatz:	1.800,00 €	Gewichtungsfaktor ROI:	0,09
Verträge in Stück:	2	Gewichtungsfaktor DB:	0,0008
Informationswert:	1,20	Gewichtungsfaktor Cross/Up:	0,07
Cross-/Up-Buying:	2	Gewichtungsfaktor Loyalitätspotenzial:	0,06
Loyalitätspotenzial:	1	Gewichtungsfaktor Informationswert:	0,05
Investitionssatz:	0,90	Gewichtungsfaktor Skaleneffekt:	0,04
Rel. Deckungsbeitrag:	0,40		

Berechnung – Teil 1:

Jahresbetrachtung eines Kunden:

Investition in €:	$(1.800,00 - 150,00) \cdot 0,90$	= 1485,00
Rentabilität in %:	$150,00 \cdot 100 / 1.800,00$	= 8,33
ROI in %:	$150,00 \cdot 100 / 1485,00$	= 10,10
Deckungsbeitrag in €:	$1.800,00 \cdot 0,40$	= 720,00
Skaleneffekt:	$(2 - 1) \cdot 0,90$	= 0,90

Gewichteter Kundenwert 1:

$$(8,33 \cdot 0,1) + (10,10 \cdot 0,09) + (720,00 \cdot 0,0008) + (2 \cdot 0,07) + (1 \cdot 0,06) + (1,20 \cdot 0,05) + (0,90 \cdot 0,04) = \mathbf{2,614}$$

Berechnung – Teil 2:

Für die Berechnung des Mittelwertes und der Standardabweichung wird zunächst gewartet, bis für alle Kunden die oben genannten Kennzahlen vollständig ermittelt wurden.

Verteilung der Gewichtungsfaktoren:

Rentabilität	21	Informationswert	10
ROI	19	Cross/Up	14
Deckungsbeitrag	16	Loyalität	12
Skaleneffekt	8		

Mittelwerte:

μ Rentabilität	11,14
μ ROI	19,74
μ Deckungsbeitrag	6.015,14
μ Skaleneffekt	2,80
μ Informationswert	6,05
μ Cross-/Up-Buying	4,68
μ Loyalitätspotenzial	4,61

Standardabweichungen:

σ Rentabilität	15,88
σ ROI	50,37
σ Deckungsbeitrag	19.640,13
σ Skaleneffekt	4,94
σ Informationswert	8,05
σ Cross-/Up-Buying	2,24
σ Loyalitätspotenzial	1,69

Standardisierung der Messwerte:

Wert Rentabilität:	$(8,33 - 11,14) / 15,88$	= -0,18
Wert ROI:	$(10,10 - 19,74) / 50,37$	= -0,19
Wert Deckungsbeitrag:	$(720,00 - 6.015,14) / 19.640,13$	= -0,27
Wert Skaleneffekt:	$(0,90 - 2,80) / 4,94$	= -0,38
Wert Informationswert:	$(1,20 - 6,05) / 8,05$	= -0,60
Wert Cross-/Up-Buying:	$(2 - 4,68) / 2,24$	= -1,20
Wert Loyalitätspotenzial:	$(1 - 4,61) / 1,69$	= -2,14

Gewichteter Kundenwert 2:

$$(21 \cdot -0,18) + (19 \cdot -0,19) + (16 \cdot -0,27) + (8 \cdot -0,38) + (10 \cdot -0,60) + (14 \cdot -1,20) + (12 \cdot -2,14) = \mathbf{-63,23}$$