

Marketing - KPIs

Customer Satisfaction Score (CSAT)	Zufriedenheitswert aus Kundenumfragen.	Durchschnittliche Bewertung von 1 bis 5
Net Promoter Score (NPS)	Kundentreuekennzahl basierend auf Weiterempfehlung.	% Promoter - % Detractors
Customer Retention Rate	Kundenbindungsrate – wie viele Kunden bleiben erhalten.	(Kunden am Ende - neue Kunden) / Kunden zu Beginn
Support Ticket Resolution Time	Durchschnittliche Zeit zur Lösung von Supportanfragen.	Summe der Bearbeitungszeiten / Anzahl Tickets
Repeat Purchase Rate	Wiederkauftrate – wie oft Kunden erneut kaufen.	Kunden mit >1 Kauf / Gesamtkunden
Customer Churn Rate	Kundenabwanderung – zeigt, wie viele Kunden verloren gehen.	Abgewanderte Kunden / Gesamtkundenanzahl
New Buyer Growth	Wachstum neuer Kunden – misst die Rate neuer zahlender Kunden.	Neue Kunden / Kunden im Vorzeitraum
Lifetime Value	Lebenszeitwert eines Kunden – Wert eines Kunden über dessen Bindungsdauer.	Durchschnittlicher Umsatz pro Kunde * Kundenbindungsdauer
Customer Acquisition Costs	Kundengewinnungskosten – zeigt den Aufwand zur Gewinnung eines Neukunden.	Marketingkosten / Anzahl neuer Kunden
Average User Revenue	Durchschnittlicher Umsatz pro Benutzer.	Gesamtumsatz / Benutzeranzahl