



Adressmanagement mit datariver



Unternehmen

Die Dipl. Ing. Fust AG ist mit über 145 Verkaufsstellen in der ganzen Schweiz der führende Anbieter für Elektrohaushalt, Unterhaltungselektronik und seit der Fusion mit Portable Shop auch im Bereich Computer. Im Geschäftsbereich Küche/Bad/Renovation werden zudem jährlich mehrere tausend Küchen und Badezimmer geplant und gebaut.

Branche

Detailhandel

Facts & Figures

Geschäftssitz: Oberbüren-Uzwil
Mitarbeiter: 1'800
Verkaufsstellen: 145
Umsatz: CHF 800 Mio.
Adressbestand: 2,1 Mio.
Aktive Debitoren: 1,2 Mio.
Anzahl Rechnungen: 900'000 pro Jahr
davon wiederkehrende: 500'000

Fehlerhafte und ungenaue Kundendaten verursachen Umsatzeinbussen und Imageschaden

Mangelhaftes Management von Kundendaten hat für die Unternehmen nicht nur finanzielle Folgen, sondern ist meist auch mit einem Imageschaden verbunden, weil der Kunde das schlechte Datenmanagement bemerkt und der jeweiligen Firma zuschreibt. Viele CRM-Projekte scheitern an unzulänglichem Adressmaterial. Gleichzeitig führen ungenaue Kundendaten in Unternehmen weltweit zu jährlichen Umsatzeinbussen von 6 %, wie eine Studie des unabhängigen Marktforschungsinstitutes Dynamic Markets vom Juni 2005 belegt. Mehr als zwei Drittel der 550 befragten Vertreter grosser öffentlicher und privater Unternehmen in zehn bedeutenden Ländern sind der Auffassung, dass sich fehlerhafte Kundendaten insgesamt negativ auf das Geschäft auswirken. Und dennoch gibt es kaum Unternehmen mit einer umfassenden Strategie für das wirtschaftlich wertvolle Datenmanagement. Die meisten Unternehmen haben die Verantwortung auf verschiedene Personen oder gar Abteilungen verteilt. Mit «datariver für Adressmanagement» adressiert Sowatec diese Thematik und bietet eine kosteneffiziente Standardlösung für die weitestgehend automatisierte Bereinigung, Pflege und Verteilung von Adressdaten.

„Eine korrekte Ansprache und Adressierung sind für Fust nicht nur aus Imagegründen von Bedeutung, sondern auch um die Kosten durch Fehl- und Mehrfachversand von jährlich über 150'000 Schweizer Franken zu vermeiden. Deshalb setzen wir für die Adressbereinigung sowie den kontinuierlichen Datenabgleich «datariver für Adressmanagement» ein. Dass aus unserem Kundenbestand von über 2,1 Millionen Adressen in der Erstbereinigung rund 80 % automatisiert geprüft und wo nötig korrigiert werden konnten, bestätigt uns in der gewählten Lösung – und unterstreicht das aussergewöhnlich gute Preis-Leistungs-Verhältnis.“

„Durch die kontinuierliche Datenpflege mit «datariver für Adressmanagement» respektive den wertvollen Dublettencheck vermeiden wir Mehrfachansprachen und reduzieren unnötig hohe Auflagen unserer Mailings. Gleichzeitig stellen wir mit korrektem Adressmaterial sicher, dass unsere Adressaten Informationen über Aktionen rechtzeitig erhalten. Dies steigert sowohl die Akzeptanz bei unseren Kunden, als auch unser Potenzial der Umsatzgenerierung.“

Rolf Wilhelm

Leiter Finanzen & Dienste, Dipl. Ing. Fust AG



Fehlerhafte oder unvollständige Datenbanken bei 86 % der Unternehmen

Obschon sich alle Unternehmen fehlerfreie und aktuelle Datenbanken wünschen, können gemäss der Studie von Dynamic Markets gerade 14 % von sich behaupten, exakte Kundendatenbanken zu führen. Unabhängig vom Standort werden immer wieder die gleichen Hindernisse genannt, die einer Verbesserung der Datenqualität und kontinuierlichen Pflege im Wege stehen:

- 65 % Zeit- und Personalmangel
- 55 % begrenzte Fähigkeit, einen veränderlichen Kundenstamm im Blick zu behalten
- 49 % fehlendes Budget

Dass eine einmalige Adressbereinigung nicht ausreicht, ist auf unbeständige externe Faktoren zurück zu führen. In der Schweiz wechseln beispielsweise jährlich nahezu 900'000 Personen ihren Wohnsitz. Das entspricht rund 15 % der Wohnbevölkerung. In Deutschland liegt die prozentuale Ziffer mit 10 % zwar etwas tiefer, allerdings stehen dahinter rund 8 Millionen Menschen. Weitere 400'000 Personen heiraten. Und in Unternehmen führen Personal-Fluktuationen oder -Mutationen zu Veränderungen der Zuständigkeiten und Ansprechpersonen. 75 % der befragten Unternehmen sind sich bewusst, dass auf Grund unzulänglicher Datenqualität potenzieller Umsatz verloren geht und Chancen verpasst werden. Neben einer Erstbereinigung der Adressdaten ist deshalb die kontinuierliche Kundendatenpflege unumgänglich.

Zeit- und kosteneffizientes Adressmanagement mit datariver

Sowatec setzt mit ihrer Standardlösung «datariver für Adressmanagement» bei den drei Hauptindikatoren für mangelnde Adressdatenqualität an und hat eine klar kalkulierbare, kostengünstige Lösung für den weitestgehend automatisierten Abgleich der Kundendatenbestände mit öffentlichen Datenbanken realisiert. Die kurze Implementationsdauer von 2 Tagen verdeutlicht den pragmatischen Ansatz. Das kontinuierliche Adressmanagement wird zum effizienten Standardprozess. Mit «datariver für Adressmanagement» werden Kundendaten in eine einheitliche Schreibweise konvertiert und normiert, auf deren Aktualität überprüft, nötigenfalls angepasst und optional mit zusätzlichen Daten angereichert. Durch das dreistufige Verfahren wird eine aussergewöhnlich hohe Trefferquote erzielt, womit die wertvollen Ressourcen Ihrer Mitarbeiter gezielt eingesetzt werden.

Unterschiedliche Datenquellen und Erfassungsmethoden

Wie in den meisten Unternehmen ist auch bei Fust der Bestand der Kundendaten über die Jahre eklatant angestiegen. Kundendaten, die eine Ansammlung von Informationen aus verschiedensten Quellen beinhalten und oftmals Unzulänglichkeiten bezüglich deren Qualität aufweisen. Häufig werden unterschiedliche Kundendatenbanken in verschiedenen Abteilungen gepflegt und bewirtschaftet, was einen zusätzlichen Aufwand und noch höhere Kosten verursacht.

Dabei hängt die Datenqualität erfahrungsgemäss davon ab, zu welchem Zweck diese Kundendaten in den verschiedenen Abteilungen ursprünglich erfasst wurden.

Eine weitere kritische Fehlerquelle stellt die Erfassung nach unterschiedlichen Kriterien oder Konventionen dar. Somit ist das Adresschaos vorprogrammiert: Adressen sind in Datenbanken mehrfach vorhanden (Dubletten), inkonsistent, unvollständig, veraltet oder gar falsch. Mit mangelhaften Adressen oder Ansprachen geht wertvolles Potenzial verloren, Mehrkosten bei Mailings steigen in die Höhe und Kundenbeziehungen werden beeinträchtigt. Edi Hutter, Leiter IT bei Fust, zum gewählten Lösungsansatz: „Wir haben nach einer pragmatischen Lösung zur Optimierung unseres Adressmanagements gesucht und mit «datariver für Adressmanagement» eine kostengünstige und benutzerfreundliche Standardlösung implementiert. Und mit einer Implementationszeit inklusive Schulung von 2 Tagen zudem innerhalb einer nützlichen Frist.“

Geschäftsgrundlage mit Steigerungspotenzial

Eine gepflegte Adressdatenbank ist für Fust die operative Grundlage für den langfristigen erfolgreichen Dialog mit Interessenten und Kunden. Mit «datariver für Adressmanagement» werden die Kundenadressen auch nach der Erstbereinigung mit minimalem Aufwand von einem halben Tag pro Bereinigung laufend auf dem neusten Stand gehalten. In der Initialbereinigung wurden bei Fust



Vorteile und Nutzen

Vorteile im Überblick

- Kosteneffiziente Standardlösung
- Einmalige Anschaffungskosten
- Kurze Realisierungszeiten von 2 Tagen inkl. Installation und Schulung
- Normalisierung, Überprüfung, Anpassung sowie Anreicherung automatisiert in einer Lösung
- Besonders geeignet ab Beständen von 30'000 Adressen
- Abgleich mit Twixel oder nach Absprache mit anderen gängigen Adressdatenbanken wie Directories möglich

Nutzen im Überblick

- Qualitätssteigerung des vorhandenen Adressmaterials
- Ausschöpfung ungenutzter Umsatzpotenziale
- Optimierung des Cash Managements durch Vermeidung von Fehlversand
- Reduktion von Mailingkosten durch Vermeidung von Fehl- und Doppelversand
- Vermeidung und Reduktion von manuellem Bearbeitungsaufwand
- Sicherung und Steigerung der Reputation durch korrekte Ansprachen

rund 2,1 Millionen Adressen in drei Schritten überprüft und davon 80 % automatisiert angepasst und erweitert:

- 1) Sämtliche Datenformate werden normalisiert und in eine einheitliche Schreibweise überführt sowie Schreibfehler wie Buchstabendreher korrigiert. Damit wird die Prüfung und Bereinigung sämtlicher Datenformate und -quellen mit derselben Verarbeitungslogik sicher gestellt. Dubletten werden markiert sowie mit Hilfe des Abgleichverfahrens entfernt. Dabei werden auch vor- und nachgelagerte Systeme sowie deren Integration berücksichtigt.
- 2) Die Überprüfung der Adressen auf deren Aktualität erfolgt im Abgleich mit einem gängigen Adressverzeichnis. Im Falle Fust wurde das im Betrieb bereits eingesetzte Twixel gewählt.
- 3) Optional werden in der letzten Phase die Adressen mit im Basisverzeichnis vorhandenen Zusatzinformationen wie Mobil-Nummern, E-Mail-Adressen oder marketingrelevanten Merkmalen angereichert.

Um die individuellen Bedürfnisse abzudecken, lässt sich die Standardlösung im Bereich der Prüfregelein flexibel erweitern und an unternehmerische Besonderheiten anpassen.

Mehrstufiges Prüfverfahren erzielt Trefferquote von 80 %

Die hohe Treffer- und Automatisierungsquote von 80 % bei Fust wurde durch das integrierte mehrstufige Prüfverfahren von «datariver für Adressmanagement» erreicht. Neben dem von Sowatec ausgearbeiteten Trefferbewertungsprinzip werden die Adressen nach einem phonetischen Algorithmus zur Indizierung von Wörtern und Phrasen nach ihrem Klang geprüft. Gleichklingende Wörter werden dabei zu einer identischen Zeichenfolge codiert. Die zusätzliche historische Suche erwirkt insbesondere bei Frauen respektive deren Namensänderungen in Folge Heirat ein gutes Resultat. Durch diese mehrschichtige Prüfung werden Mitarbeiterressourcen nur für die Beurteilung und Weiterbearbeitung von zweifelhaften oder unbekanntem Resultaten beizogen.

Optimierung von Kundenbeziehung und Cash Flow

Die korrekte Adressierung und eine gezielte Ansprache sind entscheidende Faktoren für die Akzeptanz von Korrespondenzen und Mailings beim Empfänger. Denn nur richtig angesprochene Kunden entwickeln sich zu zufriedenen und treuen Stammkunden. Rolf Wilhelm ergänzt aus finanztechnischer Sicht: „Unzulängliches Adressmaterial hat auch auf den Finanzbereich einen direkten Einfluss: Erreichen unsere Rechnungen den Empfänger verspätet oder auf Grund falscher Adressen erst nach einem zweiten Versand, hat dies einen verspäteten Zahlungseingang zur Folge. Mit korrektem Adressmaterial wird darum auch unser Cash Flow respektive Cash Management optimiert.“ Des Weiteren wird durch die verbesserte Qualität der Adressen eine Umsatzoptimierung im Bereich Servicegeschäft erreicht. Mit korrektem Adressmaterial werden den Kunden zum richtigen Zeitpunkt Angebote für Vertragsverlängerungen unterbreitet.



datariver verbindet beliebige Informationssysteme miteinander:

Datenbanken, Anwenderprogramme mit ihren Schnittstellen, EDI-Meldungen (UN-EDIFACT), XML-Dokumente, Web-Applikationen, Excel-Sheets oder Daten, die aus E-Mails oder ASCII-Dateien stammen. Die einfach zu bedienende Oberfläche unterstützt Drag & Drop. Komplexe Prozesse sind damit schnell auf kleine Schritte und Einzelbausteine heruntergebrochen. datariver führt den Anwender beim Erstellen von Softwareverbindungen und überwacht die Ausführung von Datentransformationen. Weil datariver offen für jegliche Datenformate ist, behalten Kunden stets die Entscheidungsfreiheit für den Einsatz neuer oder zusätzlicher Software. Ausserdem sind neue Schnittstellen schneller implementiert.

www.datariver.ch



„Mit «datariver für Adressmanagement» haben wir eine benutzerfreundliche Lösung realisiert, die uns den weitestgehend automatischen Abgleich mit offiziellen Adressverzeichnissen ermöglicht, auch datenquellenübergreifend. Damit wird personeller Mehraufwand durch manuelle Korrekturen vermieden und eine effiziente Adressdatenpflege sichergestellt. Und die einmaligen Anschaffungskosten unterstützen uns zusätzlich im kostengünstigen Betrieb des weiteren Adressmanagements. Bei Änderungen und Anpassungen im Bereich der Datenformate ist uns die nötige Flexibilität geboten, um unkompliziert auf neue Anforderungen zu reagieren.“

Edi Hutter
Leiter IT, Dipl. Ing. Fust AG

Dipl. Ing. Fust
Und es funktioniert.

Dipl. Ing. Fust AG
Buchental 4 | CH-9445 Oberbüren Uzwil
T. +41 848 559 111 | F. +41 71 955 55 05
info@fust.ch | www.fust.ch

Die Dipl. Ing. Fust AG ist mit über 145 Verkaufsstellen in der ganzen Schweiz der führende Anbieter für Elektrohaushalt, Unterhaltungselektronik und seit der Fusion mit Portable Shop auch im Bereich Computer. Im Geschäftsbereich Küche/Bad/Renovation werden zudem jährlich mehrere tausend Küchen und Badezimmer geplant und gebaut.

Um den Kunden das Leben so angenehm wie möglich zu gestalten, bietet Fust in seinen Fachbereichen ein kompetentes, aktuelles Produktangebot zu äusserst konkurrenzfähigen Preisen. Sämtliche Produkte sind von den eigenen Spezialisten getestet

und stehen in den Filialen zum Vergleichen und Austesten bereit. Die meisten Produkte können auch gemietet werden. Darüber hinaus bietet Fust auf fast allen Geräten Garantieverlängerungen um bis zu 10 Jahren.

Den Kunden Einkaufssicherheit, umfassende und perfekte Dienstleistungen in der kürzest möglichen Zeit, kompetente Beratung und zuvorkommende Behandlung in jeder Situation zu bieten, ist Mittelpunkt der Unternehmensphilosophie. Die korrekte Ansprache und Adressierung der Kunden ist dabei für Fust von entscheidender Bedeutung. Damit Interessenten zu Kunden und Kunden zu Stammkunden werden.



Sowatec AG
Mattenstrasse 14 | CH-8330 Pfäffikon
T. +41 44 952 55 55 | F. +41 44 952 55 66
info@sowatec.com | www.sowatec.com