



Data-Quality-Projekt: CWS-boco optimiert ERP- und CRM-Prozesse

Das Ende dubletten- bedingter Prozessbremsen

Die CWS-boco International GmbH, Full-Service-Dienstleister im Bereich Waschaumhygiene, Berufsbekleidung, und Schmutzfangmatten, harmonisiert markenübergreifende Prozesse konsequent und nachhaltig. Jüngstes Beispiel: das gemeinsam mit der Firma Omikron durchgeführte Data-Quality-Projekt zur Entfernung und Vermeidung von Stammdaten- und Adressdubletten im ERP- und CRM-System. Kaufmännische Steuerung und Vertrieb profitieren gleichermaßen von der gewonnenen Transparenz und Effizienz. Ein wichtiges Puzzleteil zur Realisierung des angestrebten Wachstumskurses.

Mit den Produkten von CWS-boco kommt früher oder später jeder in Berührung. Man trifft auf sie in Waschräumen von Gaststätten, Hotels, Betrieben aller Art, öffentlichen Einrichtungen und öffentlichen Toiletten. Im Business-Bereich gilt Ähnliches: In vielen Betrieben tragen Mitarbeiter branchenspezifische Berufs- und Schutzkleidung des Mietservice-Dienstleisters.

Flächendeckende Services und Präsenz bei Kunden und Interessenten unterschiedlichster Branchen und Größe sind der Grund für den Erfolg von CWS-boco – und zugleich eine große organisatorische Herausforderung. Im Heimatmarkt Deutschland bedient das Unternehmen Kunden in sechstelliger Anzahl. Das erfordert nicht nur ein ausgeklügeltes logistisches Konzept. Auch die kaufmännische Steuerung und Vertriebsaktivitäten stellen sich unter den gegebenen Voraussetzungen als komplex dar.

Fusionsbedingte Dubletten in den Datenbanken. Eine wesentliche Herausforderung resultiert aus dem Umstand, dass CWS-boco Datenbestände aus den Unternehmensteilen CWS und boco organisiert. Die Konsolidierung von Kundendaten führte unweigerlich zu Dubletten im ERP-System (SAP), die wie Sand im Getriebe wirken und Abläufe an verschiedensten Stellen beeinflussen. Andererseits existieren teilweise noch Altsysteme, die mit dem SAP-System synchronisiert laufen.

Um den Vertrieb besser steuern zu können, hatte CWS-boco vor anderthalb Jahren Salesforce.com eingeführt. Die CRM-Lösung ermöglicht die Nutzung diverser Geschäftsanwendungen über das Internet. Das ASP-Modell hat den Vorteil, dass keine eigene IT-Infrastruktur aufgebaut werden muss und international allen Firmenstandorten eine einheitliche Arbeitsbasis zur Verfügung steht. In Deutschland, wo das System mittlerweile komplett ausgerollt ist, nutzen rund 500 CWS-boco-Mitarbeiter die On-Demand-Lösung. Aber auch diese funktioniert nicht ohne eine saubere Datenbasis.

Die Ausschreibung des Projekts zur Einführung einer umfassenden Dublettenlösung gewann die Pforzheimer Omikron Data Quality GmbH, da sie mit dem Data Quality Server ein international einsetzbares Produkt anbot und schon an anderer Stelle im Haniel-Konzern erfolgreich gearbeitet hatte. Weil die Dublettenproblematik sowohl im ERP- als auch im CRM-System gelöst werden musste, holte Omikron einerseits die Offenbacher ISO Software Systeme GmbH mit ins Boot. Hinter deren Produkt, dem Marble AddressCheck Professional, steckt Omikron-Technologie, die auf das Data Quality Management in SAP-Umgebungen zugeschnitten ist. ISO ist in diesem Bereich zertifizierter Integrationspartner von SAP. Andererseits kam die H&W Consult GmbH aus Buchholz in der Nordheide (bei Hamburg) ins Spiel, Experte für die Einführung von Salesforce.com und Partner von Omikron bei Data-Quality-Projekten in Salesforce-Installationen.

Umfassendes Lösungskonzept. »Die Gesamtlösung sollte gewährleisten, dass in beiden Systemen Dubletten

identifiziert und neue verhindert werden«, erläutert Wolfram Bosman, zuständiger Projektleiter bei Omikron und einer der Väter des Lösungskonzepts. Ausgangspunkt der Überlegungen waren die rund 600.000 Datensätze im SAP-System. Mit Hilfe des Moduls »Bestandsprüfung« in der ISO-Lösung wurden sämtliche Dubletten fachgerecht identifiziert und verteilte Standorte von Unternehmen aggregiert. Weil sehr anspruchsvoll, will CWS-boco Dubletten in den Stammdaten erst später bei der Einführung eines neuen SAP-Releases zusammenführen. Der Einsatz des Moduls »Dialogprüfung« verhindert, dass schon bei der Neuanlage von Kundenstammdaten weitere Doppelungen entstehen.

Die Kundendaten aus SAP wandern über eine unidirektionale Schnittstelle ins CRM-System, wo sie mit der Potenzialdatenbank abgeglichen werden. Dies verhindert, dass der Vertrieb bei der Neukundenakquisition bestehende Kunden anspricht. Mit den Potenzialdaten passiert das Gleiche wie auf der SAP-Seite: Die Bestandsprüfung des Data-Quality- (DQ-) Servers

Fehlertolerante Suche

Hinter den Suchfunktionen im Data Quality Server und Marble AdressCheck stecken die technologisch führenden fehlertoleranten Ähnlichkeitstechnologien Worldmatch und FACT-Finder von Omikron. Bei CWS-boco kommen beide Verfahren zum Einsatz.

Worldmatch ist ein völlig neuartiges, zum Patent angemeldetes Verfahren für den fehlertoleranten Abgleich internationaler Daten. Das Neue an Worldmatch ist, dass es die einzelnen Schriften nicht erst zu einem gemeinsamen Zeichensatz vereinheitlichen muss, um sie mathematisch miteinander vergleichen zu können. Eine solche Vereinheitlichung mittels Transkription oder Transliteration bedeutet immer auch einen Verlust von Komplexität. Worldmatch transliteriert nicht, sondern assoziiert. Das Verfahren ermöglicht damit erstmals einen multidimensionalen Abgleich internationaler Datensätze – und zwar ohne Informationsverlust. Durch die Assoziations-Methode kann Worldmatch sogar die optische Ähnlichkeit chinesischer Zeichen in Betracht ziehen, Ambivalenzen einrechnen und widersprüchliche Ausspracheregeln gleichzeitig berücksichtigen. Die Präzision der Abgleiche wird dadurch ungleich höher.

Mit FACT-Finder erscheinen gesuchte Inhalte (Kunden, Produkte, Materialien etc.) blitzschnell auf dem Bildschirm des Nutzers – unabhängig von Tippfehlern, falscher Rechtschreibung oder einer anderen Schreibweise als in der Datenbank hinterlegt. Bei CWS-boco kommt er im ERP- und CRM-System für das Suchen/Finden von Kundenstammdaten und Interessentendaten zum Einsatz.

www.fact-finder.de / www.omikron.net

von Omikron spürt Dubletten auf, die Dialogprüfung verhindert das Entstehen neuer Doppeleinträge, zum Beispiel beim Import von neuen Kontaktdaten. Selbstverständlich geschieht all dies in beiden Systemen auf Basis fehlertoleranter Such-Algorithmen (siehe Textkasten »Fehlertolerante Suche«).

Die von H&W Consult entwickelte Dialogprüfung bei Salesforce funktioniert so: Die dublettenfreien Potenzialdaten werden synchron im CRM-System und auf dem stationären DQ-Server gehalten. Wenn ein Vertriebsmitarbeiter einen neuen Datensatz anlegen will, muss er in der Eingabemaske zunächst nur die wichtigsten Felder ausfüllen und per Mausclick die Dublettenprüfung auslösen. Dabei startet Salesforce einen Webservice-Call an den DQ-Server. Wird eine Dublette gefunden, zeigt das System sie an, und der Mitarbeiter kann diesen Datensatz weiterverwenden. Gibt es keine Übereinstimmungen, gelangt der Mitarbeiter zur Standardeingabe-Maske, wo er seine Eintragung fortsetzen kann. »Solche Verbindungen zwischen hausinternem Netz und Internet sind in Zeiten der Webservice-Technologie kein Problem«, versichert Bernd Werner, Geschäftsführer bei H & W Consult. »Firewall und verschlüsselte Datenübertragung gewährleisten die erforderliche Sicherheit.«

Fehlerfreie Potenzialdaten – bei CWS-boco rund 1,3 Millionen Datensätze – sind auch die Basis dafür, dass jede Adresse einem Vertriebsmitarbeiter zugeordnet werden kann. Jürgen Freitag, Leiter des DQ-Projekts bei CWS-boco, erläutert: »Möchte ein Vertriebsmitarbeiter einen potenziellen Kunden kontaktieren, muss er zuverlässig wissen, ob dieses Unternehmen schon Kunde ist, oder wenn nicht, ob ein anderer Vertriebsmitarbeiter dafür zuständig ist. Wichtig ist in diesem Zusammenhang auch, dass alle Informationen eines Kunden erkennbar sind.«

Spürbar höhere Prozesseffizienz.

In Zahlen messbar sei der Erfolg des Data-Quality-Projekts zwar nicht, aber positive Effekte seien deutlich spürbar. »Primäres Ziel war, unsere Prozesse ins-

Über CWS-boco

Die Wurzeln von CWS-boco reichen mehr als 110 Jahre zurück. 1899 startete boco-Gründer Bernhard Burmeister in Hamburg einen Lieferservice für frische Glattwäsche. Mit Schweizer Qualitätsprodukten startete Conrad Wolfgang Schnyder 55 Jahre später seinen CWS Waschräumservice. Aus beiden Unternehmen ging 2001 die weltweit agierende CWS-boco International GmbH hervor. Das zur Haniel-Gruppe zählende Unternehmen beschäftigt rund 7.900 Mitarbeiter und ist in 17 europäischen Ländern und in China mit eigenen Standorten vertreten. CWS-boco versteht sich als führender Dienstleister im Bereich Waschräumhygiene, Berufsbekleidung und Schmutzfangsystem auf Mietbasis. Mit 1.600 Service-Fahrzeugen erreichen die Mitarbeiter etwa 9 Millionen Kunden pro Jahr. In mehr als 55 High-Tech-Wäschereien in Europa werden jährlich 30 Millionen Handtuchrollen und 80 Millionen Kleidungsstücke gewaschen. Kundennähe erfordert eine dezentrale Organisation: In Deutschland, mit Abstand größter Umsatzbereich, betreibt CWS-boco mehr als 40 operative Vertriebsstandorte. Das in Duisburg ansässige Unternehmen erzielte in 2009 einen Umsatz von 750 Millionen Euro.

www.cws-boco.de

gesamt zu optimieren und speziell den Vertrieb effizienter und zielgerichteter zu unterstützen«, erläutert Freitag. »Das haben wir erreicht.« Der CWS-boco-Manager lobt die »bessere Übersicht im Vertrieb« und die »verbesserte Datenlage«. Andererseits Sorge eine höhere Adressqualität für weniger Rückläufer bei Korrespondenz und kürzere Suchzeiten im Service. »Die Vermeidung beziehungsweise Identifikation von Dubletten schafft darüber hinaus Klarheit bei Reports, zum Beispiel bei der Kundenstruktur. Insgesamt kann man sagen: Wir haben die Reibungsverluste konsequent minimiert und unsere Prozesse deutlich optimiert.«

Die Installation der Tandemlösung – in beiden Anwendungen jeweils Dublettenprüfung in Bestand und Dialog, Adressvalidierung und die fehlertolerante Suche – stellte die drei beteiligten DQ-Partner vor keine allzu großen Herausforderungen. »Das Projekt lief schnell und reibungslos«, sagt Frank Fäth, Projektleiter der ISO Software Systeme GmbH, stellvertretend für seine Kollegen. Weil der SAP-Part grundlegende Bedeutung hatte und bei CWS-boco als besonders wichtig eingestuft wurde, fungierte ISO bei dem Projekt als Generalunternehmer. Als Serviceleistung führte Omikron darüber hinaus eine Aktualisierung und

Standardisierung der Kundenstammdaten im SAP-System durch.

Abgeschlossen ist das DQ-Projekt bislang nur vorläufig. In den D-A-CH-Staaten ist die Dublettenprüfung in Salesforce bislang realisiert. »Weitere Länder kommen in regelmäßigem Takt hinzu«, blickt Freitag auf die nächsten Aufgaben. »Bis Ende 2011 sollen alle europäischen Standorte angeschlossen sein.« Mittelfristig plant CWS-boco die Einführung auch in China. Der Rollout der Data-Quality-Lösungen sei weder auf SAP- noch Salesforce-Seite ein Problem, betonen die Projektpartner. »Im SAP-System inklusive Marble AdressCheck kann man die Länder per Customizing freischalten«, so Fäth. Bei Salesforce und dem Data Quality Server ist die Technologiebasis international ohnehin identisch.

Eine weitere, zentrale Aufgabe wird die Migration des alten SAP-Systems und der noch existierenden Speziallösungen auf ein neues SAP-System und in diesem Zuge die komplexe Bereinigung der Dubletten in den Kundenstammdaten sein. Andererseits steht auf der Agenda, die separate IT-Lösung, die im Call-Center zur Kundenbetreuung benutzt wird, abzulösen und in Salesforce zu integrieren.

www.omikron.net