



Avis Scandinavia schaltet mit Data Quality Server einen Gang hoch

Avis Scandinavia, führender Autovermieter in Skandinavien, sichert seine elektronischen Geschäftsprozesse mit dem Data Quality Server von Omikron ab. Das Unternehmen wurde von mehr als 40 % doppelt vorhandenen Kundendaten befreit. Nach Abschluss des komplexen Projekts wird das Management die Geschäfte mit viel strafferen Zügeln steuern können. Damit ist der Autovermieter ein Musterbeispiel dafür, wie ein ganzes Unternehmen von dublettenfreien Kundendaten und intelligenten Data-Quality-Prozessen profitieren kann.

Herausforderung: Fehlerfreie Kundendaten

Mit dem Werbeslogan „We try harder“ hat der weltweit tätige Mietwagendienstleister Avis in der Marketing-Geschichte einen Meilenstein gesetzt. Der 1963 kreierte Leitsatz passt auch perfekt zu dem IT-Projekt, das Avis Scandinavia aktuell durchführt. Darin geht es um die Eliminierung von Dubletten aus dem Kundendatenpool und die Sicherung einer dauerhaft hohen Qualität der Stammdaten. Im Zeitalter des eBusiness sind fehlerfreie Kundendaten eine unabdingbare Voraussetzung für effiziente interne Prozesse, was wiederum die Basis für eine optimale Kundenbetreuung ist.

Fehlende Kontrolle in vorhandenem System

Avis benutzt weltweit das Reservierungs- und Buchungssystem Wizard. Egal ob online oder per Call-Center, jede Mietwagenbuchung wird darin erfasst, außer wenn ein Kunde seine Mitgliedskarte „Avis Preferred“ nutzt. Wizard verfügt bei der Dateneingabe über keinerlei Prüfmechanismen, die darüber Auskunft geben könnten, ob ein als Neukunde registrierter Mieter vielleicht schon Kunde ist, aufgrund abweichender Schreibweisen oder Datendetails jedoch als Bestandskunde nicht erkannt wurde. Das beeinflusst die Transparenz, sowohl für den Kunden als auch für das Unternehmen. Letztlich lässt sich über keinen Kunden ein klares Bild machen, weil er möglicherweise mit mehreren Stammdatensätzen im ►



Tom Orvei, bis Ende 2010 Leiter CRM bei Avis Scandinavia, heute Geschäftsführer der Oculos AS

„Wir mussten einen Weg und eine Lösung finden, die Qualität der Datenbasis nachhaltig zu verbessern.“

System existiert. Somit bleibt eventuell einem Vermieter der Premiumkundenstatus verwehrt, weil er unter mehreren Accounts gelistet ist. Oder ein Mieter, der häufiger in Unfälle verwickelt ist, bleibt unerkannt, weil er sich bewusst mit abgewandelten Namens- oder Adressdaten angemeldet hat.

Gefunden: 40-50 % Dubletten

Ein Testabgleich einer großen Datenstichprobe mit professioneller Dublettenprüfsoftware machte das Ausmaß der Problematik deutlich: 40-50 % aller Kundendatensätze bei Avis Scandinavia existierten doppelt. Mit dieser Datenqualität ließen sich weder verlässliche Reports erzeugen noch zielgerichtete Marketingaktionen durchführen. Die gesamte Unternehmenssteuerung litt zunehmend darunter.

Kundenaktionen aller Art wickelt Avis Scandinavia mit SugarCRM ab. Die Open-Source-Software für das Kundenbeziehungsmanagement wurde im Mai 2009 in Betrieb genommen. Die schlechte Datenqualität wurde schließlich zum Hemmnis für die weitere Realisierung der CRM-Strategie. „Wir konnten die CRM-Software nicht im vollen Umfang nutzen“, berichtet Tom Orvei, bis Ende 2010 Leiter CRM bei Avis Scandinavia, heute Geschäftsführer der Oculos AS und als externer Projektmanager für Avis tätig. Der norwegische IT-Dienstleister hatte Avis Scandinavia schon bei Auswahl und Einführung der CRM-Lösung unterstützt und begleitet

auch das Data-Quality-Projekt. „Wir mussten einen Weg und eine Lösung finden, die Qualität der Datenbasis nachhaltig zu verbessern.“

Ausschreibung: Bestnote für Omikron in allen Punkten

Bei der internationalen Ausschreibung machte Omikron das Rennen. „Die angebotene Lösung passte am besten zu unseren spezifischen Anforderungen, wurde überzeugend präsentiert, erzielte die besten Testergebnisse und bot ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“, nennt Orvei die wesentlichen Entscheidungsgründe. Projekt-Kick-off war im April 2010, abgeschlossen sein wird das komplexe Data-Quality-Projekt bei Avis Scandinavia voraussichtlich Ende Februar 2011.

Zentrales Master Data Management: Anforderung und Umsetzung

Was wurde bzw. wird in dem Projekt realisiert? Die gewählte Lösung orientiert sich an dem Ziel, ein zentrales Master Data Management zu realisieren, das heißt, sämtliche Kundendaten an einem zentralen Ort zu verwalten, und dafür zu sorgen, dass diese Datenbasis frei von Dubletten ist und bleibt. Zentraler Bestandteil der Lösung ist der Data Quality Server von Omikron. Dieser arbeitet mit der so genannten Golden Copy, also einem einheitlichen, dubletten- und fehlerbereinigten Datenbestand. Bei jedweder Arbeit mit und an Kundendaten sorgt ein ausge- ▶

Über Avis Scandinavia:

Avis Scandinavia mit Sitz im norwegischen Billingstad ist die für Norwegen, Schweden und Dänemark zuständige Regionalgesellschaft des amerikanischen Mietwagenanbieters. Das Unternehmen ist mit rund 15.000 Mietwagen, jährlich rund 650.000 Vermietungen und einem durchschnittlichen Marktanteil von 30 % Marktführer in der Region. Avis Scandinavia beschäftigt rund 1.200 Mitarbeiter und betreibt insgesamt 350 Mietwagenstationen.



klügelter Data-Quality-Workflow dafür, dass keine Dubletten oder Fehler in die Golden Copy hineingetragen werden.

Auch im eBusiness

Wenn ein Kunde beispielsweise per Internet einen Wagen mieten will und sich im System anmeldet, sorgt bei seiner Anmeldung ein webservice-basierter Abgleich mit den Stammdaten fehlertolerant dafür, dass keine neuen Doppelungen entstehen können. Gegebenenfalls fehlende Daten im Anmeldeformular werden automatisch ergänzt. Dafür musste eine neue Oberfläche für die Mietwagenreservierung im Internet realisiert werden, „ein absolut kritisches Element des gesamten Data-Quality-Projekts“, betont Orvei.

Bei Neukunden wird durch den Vergleich mit externen Referenzdatenquellen geprüft, ob die eingetippten Angaben real und korrekt sind. Dank Service Orientierter Architektur (SOA) erledigt der Data Quality Server auch diese Aufgabe per Webservices.

Die meisten Mietanfragen lassen sich workflowbasiert und somit automatisch bearbeiten. Bei widersprüchlichen Daten bestimmen Hierarchieregeln darüber, wessen Eingabe gültig ist. Alles was mit den Daten passiert, wird von Monitoring-Funktionen überwacht. Reports ermöglichen eine schnelle Auswertung.

Positive Effekte von Datenqualität pflanzen sich fort

Die bessere Datenqualität auf individueller Ebene pflanzt sich in sämtliche Front- und Back-Office-Systeme bei Avis Scandinavia fort. Alle Folgeprozesse profitieren vom Transparenzgewinn. Marketingaktionen können dank 360-Grad-Sicht auf die Kunden zielsicher lanciert werden. Verlässliche Reports geben unmittelbar Aufschluss über das Verhalten von Kunden und Bewegungen im Markt. Diese Key-Performance-Indikatoren versetzen das Management in die Lage, schnell und zielgerichtet auf alle Veränderungen zu reagieren.

Fazit

Kein Zweifel, mit dem Data-Quality-Projekt hat Avis Scandinavia das alte Motto „We try harder“ einmal mehr mit Leben gefüllt. Für Oculos und Omikron soll es nicht das letzte gemeinsame Projekt gewesen sein. Aus der guten und konstruktiven Zusammenarbeit wurde die Idee geboren, eine Partnerschaft zu schließen. Das Marktpotenzial ist groß, denn auch in Skandinavien haben viele Unternehmen Probleme mit schlechter Datenqualität, dem schleichenden Gift für Vertriebs- und Kundenmanagementprozesse aller Art.

Begriffe kurz erklärt:

Omikron Data Quality Server

Mit dem Omikron Data Quality Server stellen Sie sicher, dass Ihre Daten in allen kritischen Prozessen automatisch geprüft und bereinigt werden. Dabei steht Ihnen die bewährte Abgleichqualität und intelligente Funktionen von Omikron zur Verfügung.

Dank Service-orientierter Architektur kann die IT an beliebigen Stellen Verbindung zum Data Quality Server herstellen. Damit steht der Zugriff auf alle Funktionen bereit.

Dubletten

Dubletten sind doppelte Einträge in Datenbanken. Sie aufzufinden, zu kennzeichnen und zu eliminieren ist ohne entsprechendes Werkzeug sehr aufwändig – vor allem, wenn die Datenbank viele Adressen enthält.

Datenqualität im eBusiness

Ob Fertigung, Einkauf, Marketing oder Vertrieb: Alle Prozesse werden elektronisch. Vernetzte Systeme führen zu schnelleren Abläufen, sparen Kosten und eröffnen eine Detailoptimierung, die manuell nicht möglich wäre. Grundlage aller elektronischen Prozesse aber sind die Daten. DV heißt Datenverarbeitung – und ohne gute Daten bringt die beste Verarbeitung nichts.

Wenn also ein Unternehmen auf eBusiness umgestellt wird, dann sollte man für gute Daten sorgen: Von Anfang an, kontinuierlich und integriert in die Prozesse.

Sprachneutralität

Die Vergleichs-Technologie von Omikron ist sprachenneutral, daher ist mit dem Data Quality Server der problemlose Abgleich internationaler Adressbestände mit qualitativ überzeugenden Ergebnissen möglich.



OMIKRON Data Quality GmbH

Pfälzerstr. 35

75177 Pforzheim

Telefon: 07231/12597-0

Fax: 07231/12597-25

Kontakt: info@omikron.net

Internet: www.omikron.net

International einsetzbar

Software-Tools von Omikron werden von vielen renommierten CRM- und ERP-Häusern mittlerweile in mehr als 30 verschiedene Systeme eingebunden wie beispielsweise Microsoft® CRM, SAP® R/3® und Siebel®. Zusätzlich ist mit Omikron AdressCenter eine spezielle Windows-Lösung für operative Datenbereinigung geschaffen worden. Die Kompetenz der Data-Quality-Spezialisten wird verstärkt auch bei großen Datenmigrations- und Datenfusions-Projekten global agierender Unternehmen in Anspruch genommen.

Vorhandene Probleme

- Dubletten im Kundendatenpool
- Fehlende übergreifende Sicherstellung von Datenqualität
- Keine Transparenz über die Aktivitäten der Kunden
- Kein zentrales Master Data Management

Eingesetzte Produkte

Omikron Data Quality Server

- Modul Dubletten-Bereinigung
- Referenzvergleich auf korrekte Eingaben
- Übergreifender Data-Quality-Workflow (Online-Buchung, Call-Center etc.)

Erzielte Ergebnisse

- Dublettenfreie Stammdaten, dadurch einheitliche Kundensicht
- Hoher Gewinn von Transparenz im Front- und Back-Office-Systemen
- Geringeres Forderungsausfallrisiko und schlankere Mahnprozesse
- Zielsichere Marketing-Aktionen
- Verlässliche Reportings