

Professionelles Kundendatenmanagement

## Dublettenvermeidung verbessert Kundenprozesse

**Eliminating Duplicates Improves Customer Services**

Dubletten, also mehrfach in geringfügig abweichender Schreibweise existierende Datensätze, behindern Geschäftsprozesse. Sie kosten zudem Geld und führen zu Imageverlusten. Für Versorgungsunternehmen, die sich in einem immer intensiveren Wettbewerb behaupten müssen, sind beide Effekte gleichermaßen inakzeptabel. Der Zweckverband Ostholstein hat das Problem an der Wurzel gepackt und sich für eine professionelle Data-Quality-Lösung entschieden. Das vollständig ins ERP-System integrierte Werkzeug hilft nicht nur beim Aufspüren und Bereinigen von Dubletten, sondern auf verblüffende Weise auch im Kundenservice.

### SUMMARY

Duplicate data records with minor deviations in form impair business processes. In addition, they cost money, and detract from a company's image. Both of these effects are simply unacceptable for suppliers subject to ever-increasing levels of competition. The Zweckverband Ostholstein (a German association for public utilities) decided to cut to the root of the problem by selecting a professional data quality solution. The application, which is completely integrated into their ERP system, doesn't just help with tracking down and eliminating duplicate records: it is also a remarkable assistant for customer service.

Gerhard Großjohann, Etamedia Energiekommunikation, Steinhagen.

Der Zweckverband Ostholstein (ZVO) mit Sitz in Sierksdorf formuliert auf seiner Homepage ein klares Ziel: Er möchte wahrgenommen werden als »anerkanntes Dienstleistungsunternehmen der Ver- und Entsorgung in der Region«. Dass dies mehr als ein Lippenbekenntnis ist, wird bei näherem Hinschauen schnell klar: Das Unternehmen hat eine moderne Organisationsstruktur, es trimmt seine Geschäftsabläufe auf Regelkonformität sowie Effizienz, und es verbessert kontinuierlich seine Kundenprozesse.

Primäres Ziel der jüngsten Maßnahmen war und ist die Anpassung von Geschäftsprozessen und IT-Werkzeugen an die geltenden gesetzlichen Regelungen. Die Unbundling-Anforderungen im Gasbereich erfordern beispielsweise die Einführung eines Mehrmandantenmodells. Andererseits ist der ZVO dabei, seine IT-Systeme in den nicht



**Bild 1. René Schlichting, ZVO:** »Durch den Einsatz der fehlertoleranten Dublettensoftware ist die Servicequalität für alle spürbar gestiegen«

regulierten Sparten zu konsolidieren. Das ist nur möglich, wenn zuvor alle Dubletten aus den Kundendaten entfernt werden. Die Datenqualität hat sich aber auch im Bereich des Kundenmanagements zu einem wichtigen Faktor entwickelt, dessen positive Wirkung erst in der Praxis richtig spürbar geworden ist.

### Dubletten unverträglich mit einheitlichem Geschäftspartner

Seit Oktober 2006 arbeitet der ZVO zentral auf Basis von Microsoft Dy-

### Zweckverband Ostholstein

Die Geschichte des Zweckverbands Ostholstein (ZVO), gegründet 1927, ist eng mit der Entwicklung der Bäder in der Lübecker Bucht verzahnt. Ohne professionelle Wasserversorgung und Abwasserbeseitigung hätte sich die Bäderwirtschaft an der Ostsee nicht so erfolgreich entwickeln können. Immer mehr Gemeinden und Städte übertrugen dem ZVO Aufgaben der Ver- und Entsorgung. Heute ist das Unternehmen für den Kreis Ostholstein und weitere 38 Gemeinden und Städte der Region aktiv. Seit 2004 arbeitet es in einer Holding-Struktur. Die ZVO Entsorgung GmbH ist im gesamten Kreis Ostholstein zuständig für die Abfall- und Wertstoffwirtschaft und hat rd. 65 000 Kunden. Die ZVO Energie GmbH versorgt rd. 45 000 Kunden im Verbandsgebiet mit Erdgas, Wasser und Wärme. Insgesamt betreut der ZVO rd. 85 000 Kunden. In der ZVO Holding sind neben der Abwasserbeseitigung alle administrativen Aufgaben angesiedelt. Der Bereich Shared Services, eine Organisationseinheit der Holding, ist in der gesamten ZVO-Gruppe zuständig für Kundenservice, Zählerdatenmanagement, Kundenabrechnung, Abwicklung des Zahlungsverkehrs und Forderungsmanagement. In der ZVO-Gruppe arbeiten insgesamt rd. 400 Mitarbeiter, davon 33 im Bereich Shared Services. Seit Januar 2005 hält die Stadtwerke Kiel AG als strategischer Partner 49,9 % an der ZVO Energie GmbH. Im April 2010 hat der ZVO seinen Standort von Timmendorfer Strand nach Sierksdorf verlegt und die neu erbaute Unternehmenszentrale bezogen.

## Systemintegration

manics NAV. Energieseitig ist die NTS-Suite von Neutrasoft (heute Wilken Neutrasoft GmbH, Greven) im Einsatz, auf der Abfallseite die Branchenlösung Enwis von der Tegos GmbH, Dortmund. Der Vorteil der integrierten Lösung ist, dass jeder Kundendatensatz nur einmal im System hinterlegt ist und sämtliche Geschäftsbeziehungen (Verträge, gegebenenfalls verschiedene Standorte) auf einer einzigen Kundenkarte liegen. Mehrfach vorhandene Stammdatensätze sind mit dem Prinzip der zentralen Pflege von Objekten und offenen Posten unverträglich.

Alle Maßnahmen, die beim ZVO in der Vergangenheit zur Vermeidung von Dubletten bei Personen und Debitoren durchgeführt worden waren, z. B. Mitarbeiterschulungen, blieben ohne durchschlagenden Erfolg. Erschwerend kam hinzu, dass weder die alte noch die neue Softwarelösung wirkliche Unterstützung bei der Vermeidung von Mehrfachanlagen boten. Meist stehen die Mitarbeiter im Service-Center unter Zeitdruck. Und so passiert leicht ein Buchstabendreher, fehlt schnell ein »& Co KG« im Unternehmensnamen oder schnappt unversehens die Falle phonetischer Identität zu (klassische Beispiel: ai, ei, ey, ay oder t, tt, dt). Dubletten behindern nicht nur die internen Prozesse und verursachen unnötige Kosten, z. B. durch Mehraufwand bei der Bearbeitung oder erhöhten Material- und Portobedarf, sondern schaden auch dem Unternehmensimage. Erhält ein Kunde ein Anschreiben mehrfach und/oder mit fehlerhafter Anschrift, keimen beim Empfänger unweigerlich Zweifel an der Kompetenz des Geschäftspartners: Wenn schon die Anschrift nicht stimmt, wie mag es dann erst um die Richtigkeit meiner Rechnung bestellt sein? Angesichts zunehmender Wettbewerbsintensität kann sich kein Versorger solche Pannen mehr leisten.

### Aufgabe: Bereinigung und Vermeidung von Dubletten

Der ZVO suchte also nach einer professionellen Lösung, mit der vor allem zwei Ziele verfolgt werden: einerseits das Aufspüren und Bereinigen aller Adressdubletten und Mehrfachanlagen, andererseits eine wirkungsvolle Vermeidung von Dubletten bei der Neuanlage von

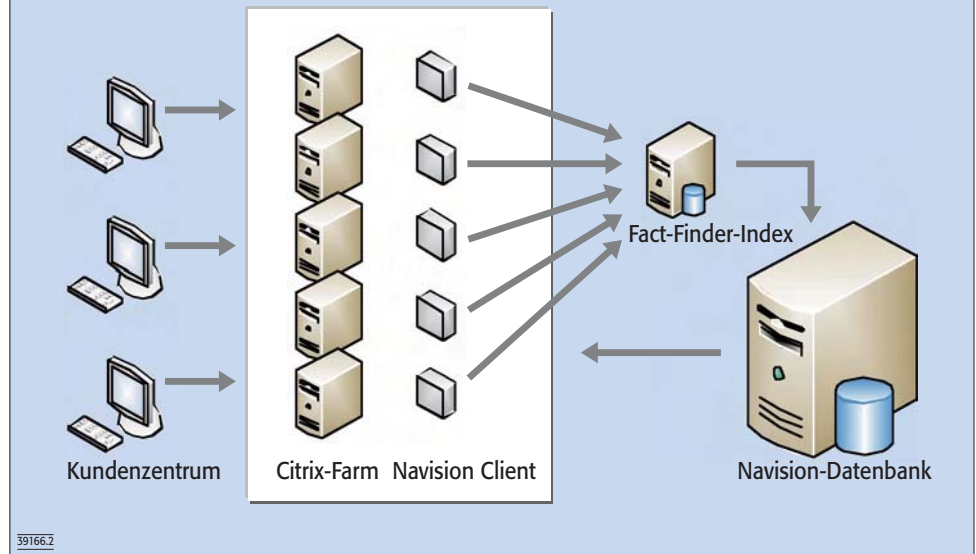


Bild 2. Systemintegration des Fact-Finders

Kunden. Die Wahl der Ostholsteiner fiel auf die Omikron Data Quality GmbH. Das Unternehmen aus Pforzheim bot nicht nur Kompetenz bei der systematischen fehlertoleranten Dublettensuche, sondern hatte mit seiner Such-Technologie Fact-Finder auch ein IT-Werkzeug parat, das die aktuellen und künftigen Bedürfnisse des ZVO erfüllt. René Schlichting, Bereichsleiter Shared Services, (Bild 1) erklärt: »Die Lösung ließ sich perfekt in die Microsoft-Navision-Umgebung integrieren und erfüllte auch unsere weiteren Anforderungen in idealer Weise (Bild 2).«

Diese »weiteren Anforderungen« bedürfen der Erläuterung: Der ZVO hat seine rd. 90 000 Kundenstammdatensätze zwar schon prüfen lassen und weiß, dass rd. 5 000 Dubletten darunter sind. Doch die Bereinigungsaktion steht noch aus. Dennoch sollte das Dublettenwerkzeug sofort komplett nutzbar sein, um zumindest das Entstehen weiterer Doppelungen zu verhindern. Seit Juni 2009 erledigt der Fact-Finder diese Aufgabe im Kundenservice und in der Kundenabrechnung des ZVO.

### Mehr Servicequalität im Callcenter

Wie das funktioniert, erläutert R. Schlichtingso: »Fact-Finder wird im Callcenter vor allem dazu benutzt, jene Kunden schneller ausfindig zu machen, die am Telefon keine Kunden-, Verbrauchs- oder Einsatzstellennummer nennen können (Bild 3). Unsere Kundenberater können in einem Freitextfeld un-

mittelbar nach Beginn des Gesprächs einfach drauflos tippen. Die Eingabe einzelner Wortfragmente ohne irgendwelche Sonderzeichen genügt. Tippfehler, das Weglassen oder Drehen von Buchstaben spielen keine Rolle. Fact-Finder sucht fehlertolerant nach dem Kunden und liefert in kürzester Zeit Ergebnisse. Ein weiterer Vorteil: Da in allen Stammdatensätzen gesucht wird, lassen sich Kunden bei Fragen zur Abbuchung von ihrem Bankkonto auch anhand ihrer Kontonummer auffinden, was in der NTS-Suite direkt nicht möglich ist. Seine Kontonummer kann im Zweifelsfall jeder nennen.«

Ob jemand Kunde in verschiedenen Sparten ist, wird durch die Suche selbstverständlich ebenso sichtbar wie der Umstand, dass er gegebenenfalls schon doppelt oder gar mehrfach angelegt ist. Bei dieser Gelegenheit lassen sich die Dubletten gleich manuell zusammenführen. Zusätzliche Doppelungen können nicht mehr entstehen, da bei der Neuanlage von Kunden bestehende Einträge durch die fehlertolerante Suche automatisch aufgespürt und identifiziert werden.

Die Funktion ist nahtlos in die vertraute Navision-Oberfläche integriert. Suchanfragen werden in einem Formular abgesetzt, Ergebnisse sofort in einer Maske angezeigt. Von dort aus kann sofort in die Stammdatenmaske für die weitere Vorgangsbearbeitung verzweigt werden (Bild 4). Die Anwender im Callcenter sind begeistert. »Es grenzt fast an Hexerei«, staunt R. Schlichting über die Qualität der Treffer. »Selbst wenn nur Wortfetzen



Bild 3. Die Daten der Kunden, die am Telefon weder ihre Kunden-, Verbrauchs- noch Einsatzstellennummer nennen, können mit der Dublettensoftware schneller gefunden werden

eingetragen werden, generiert die Applikation blitzschnell Ergebnisse. Das Versorgungsobjekt des Kunden kann sofort identifiziert werden, obwohl der Kunde bei der Begrüßung nur kurz seinen Namen und den Ort genannt hat. Dieses Reaktionstempo und die präzise Kundenansprache lösen auch am anderen Ende der Leitung oft beeindrucktes Staunen aus. Für unseren Kundenservice ist das natürlich ein großer Vorteil – sowohl bezüglich der eigenen Effizienz als auch im Hinblick auf die externe Wahrnehmung. Die Servicequalität ist für alle spürbar gestiegen.«

Ihre Kundennummer, die eine unmittelbare Identifikation ermöglicht, haben nur rd. 50 % der ZVO-Kunden gleich am Telefon parat, so der Erfahrungswert. Durch die fehlertolerante Suche lässt sich die andere Hälfte nun genauso schnell finden. Das bedeutet auch einen nicht zu unterschätzenden Zeitgewinn für die Callcentermitarbeiter. Da das Verbandsgebiet stetig wächst,

nimmt das Volumen der Kundenanfragen zu. Auch bei der Bewältigung der klassischen Anrufer-Peaks fällt der Entlastungsfaktor ins Gewicht. Die (noch) stichtagsbezogene Verbrauchsabrechnung hat in der Vergangenheit solche Anrufspitzen ausgelöst. Durch die neuen gesetzlichen Bestimmungen werden sich die Abrechnungspraktiken demnächst zwar ändern, doch der Versand der Änderungsbescheide bleibt auch künftig ein Peak-Faktor. R. Schlichting sieht in dem Verfahren ausschließlich Vorteile: »Die Kundenidentifikation auf Fact-Finder-Basis ist letztlich sogar zuverlässiger als eine Rufnummernidentifikation. Ihr Funktionieren setzt perfekt gepflegte Kommunikationsdaten voraus, und der Kunde muss auch tatsächlich vom registrierten Anschluss aus anrufen.«

Als einen »kleinen, feinen Baustein in unserer IT-Landschaft« bezeichnet R. Schlichting das Omikron-Werkzeug. »Fact-Finder scheint auf den ersten Blick nicht ausschlaggebend für das Geschäft eines Versorgungsunternehmens, und man neigt zunächst dazu, dieses Werkzeug zu unterschätzen. Aber die Erfahrung zeigt, dass es unsere Geschäftsprozesse sehr gut unterstützt. Wir möchten Fact-Finder jedenfalls nicht mehr missen.«

(39166)

## Stammdatenmasken

The screenshot shows the 'Fact-Finder Suchmaske' window with search criteria: Verbrauchsstelle, Person, and Einsatzstelle. Below it is a table of search results with columns for ID, Name, Energie, Datum, Energie, Kunden, Personen, Kunde Name, Kunde Vorname, Ort, and Eintragsdatum. The table contains multiple rows of data. A fourth window shows the 'Verbrauchsabrechnung' details for a selected entry.

Bild 4. Arbeitsablauf mit dem Fact-Finder: 1 Aufruf des Fact-Finders aus der Microsoft-Navision-Oberfläche, 2 Direkteingabe in die Suchmaske, 3 Ergebnisanzeige der Suchanfrage, 4 Aufruf der Verbrauchsstelle des Kunden

- info@omikron.net
- r.schlichting@zvo.com
- www.omikron.net
- www.zvo.com