



Direkter Kurs auf beste Datenqualität in CRM

Das halbe Leben besteht aus Warten, behaupten manche Zeitgenossen. Umso angenehmer ist die Erfahrung, wenn alles rasch und einfach vonstatten geht. So geschehen bei der kurzfristigen Einführung einer Dubletten-Prüfung bei der Flughafen Zürich AG, dem Betreiber des größten Schweizer Flughafens. Nachdem ein Software-Anbieter den Support für sein Dubletten-Prüftool eingestellt hatte und ein großes CRM-Projekt zu scheitern drohte, sprang Omikron-Integrationspartner ISO Software Systeme GmbH ein...

Datenqualität elementar wichtig

„Schlechte Datenqualität im CRM-System wirkt sich auf viele betriebliche Aktivitäten negativ aus. Aktives Kundenmanagement und erfolgreicher Vertrieb sind dann kaum noch möglich“, sagt Erol Brüngger, bei der Flughafen Zürich AG verantwortlich für Information & Communication Technology und Leiter des Non-Aviation Competence Center.

Wer Kunden und Interessenten anschreiben möchte, um beispielsweise Dienstleistungen zu verkaufen, kann sich fehlerhafte Kundendaten und Dubletten nicht leisten. Die Response auf Mailings verschlechtert sich und Kunden sind verärgert, wenn sie das gleiche Anschreiben von derselben Firma gleich mehrfach erhalten. Es

entsteht der schlechte und unpersönliche Eindruck: „EDV-Massenmailing“. Doch auch innerbetrieblich wirken sich Schwächen in der Datenqualität aus. So sinkt die Akzeptanz der Mitarbeiter gegenüber dem CRM-System, weil keine eindeutigen Daten hinterlegt sind. Und das verringert wiederum Motivation und Produktivität. Für das Management wird es ernst, wenn Analysen, Auswertungen und Prognosen aufgrund mangelhafter Daten verfälschte Ergebnisse liefern – die Flughafen Zürich AG musste das schmerzlich erfahren.

Nach zwei Fehlversuchen die richtige CRM-Lösung!

Heute hat der Flughafen diese Probleme fest im Griff. Doch das war nicht immer so: Brüngger hat mit CRM-Systemen ►

inklusive Dubletten-Prüfsoftware eine kleine Odyssee erlebt, bis schließlich die aktuelle Lösung realisiert wurde.

Als der Flughafenbetreiber im September 2005 SAP CRM 4.0 einführte, hatte das Unternehmen bereits zwei Projekte mit anderen Anbietern ausprobiert. Beide waren aufgrund schlechter Datenqualität gescheitert.

„Damals hatten wir parallel zum SAP-System eine Dubletten-Software von Caatoosee eingeführt. Das ist uns von SAP so empfohlen worden“, erinnert sich Brüngger. Scheinbar besaß die Flughafen Zürich AG damit eine funktionierende CRM-Lösung. Doch schon knapp ein Jahr später wurde die Freude getrübt. „Im Juli 2006 hatten wir beschlossen, ein Upgrade auf SAP CRM 5.0 durchzuführen, weil die neue Version diverse Funktionen bot, die wir zur Prozessoptimierung und Lösung weiterer Aufgaben nutzen wollten“, berichtet Brüngger. „Von Caatoosee mussten wir dann aber erfahren, dass es kein Upgrade ihrer Dublettenprüfung für das neue System gab.“ Caatoosee bot dem Flughafen an, das Upgrade beschleunigt zu entwickeln, wenn der Flughafenbetreiber die Kosten dafür komplett übernehmen würde. „Damit war ich natürlich nicht einverstanden, schließlich bezahlten wir Wartungsgebühren, mit denen auch die Weiterentwicklung des Produkts abgedeckt sein sollte“, so Brüngger.

Eine heikle Situation: Das Migrationsprojekt auf SAP CRM 5.0 stand kurz vor dem Abschluss, doch die notwendige Dublettenprüfung fehlte. Als dann auch SAP erklärte, dass Caatoosee für CRM 5.0 nicht mehr eingesetzt wird, war der Flughafenbetreiber gezwungen, kurzfristig eine neue Lösung zu finden.

Neue Lösung schnell akzeptiert

Seit Mitte Dezember 2006 läuft SAP CRM 5.0 inklusive MAC-PRO Marble Address-Check im Produktivbetrieb. Insgesamt 30 Mitarbeiter aus den beiden Marketing-Abteilungen, Aviation-Bereich und Non-Aviation-Bereich, arbeiten mit der Software. Bislang wird die Dublettenprüfung bei der manuellen

Kontakt-Erfassung eingesetzt. Rund 55.000 internationale Adressen werden durch die Marketing-Abteilungen im CRM-System verwaltet und gepflegt. Dazu gehören beispielsweise Fluggesellschaften, Mieter und Partner des Flughafens sowie Behörden. Daneben wird die CRM-Software bei Marketingkampagnen unter anderem für die Zielgruppenselektion eingesetzt. „Die neue Gesamtlösung funktioniert hervorragend und genießt hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern“, bilanziert Brüngger zufrieden nach einem halben Jahr Praxiserfahrung.

Anders als der Vorgänger bietet MAC-PRO Marble Address-Check funktional einen deutlich größeren Leistungsumfang. Dazu gehört vor allem auch die feldübergreifende und fehlertolerante Suche FACT-Finder von Omikron, mit der Mitarbeiter jetzt trotz Tippfehlern schnell an gewünschte Informationen aus dem System gelangen. Das ist auch Brüngger nicht verborgen geblieben, doch im Vordergrund standen zunächst andere Aspekte. „Wichtig war, dass wir die Grundanforderung in den Griff bekommen, nämlich auf nachhaltig saubere Daten zurückgreifen zu können. Das haben wir geschafft, und nun sprechen wir über weitere Aktivitäten.“

Benefits der Software künftig noch besser nutzen

Zu den Extras von MAC-PRO gehört unter anderem ein Data-Quality-Check, der in Zukunft den kompletten Datenbestand regelmäßig prüfen soll. Dubletten können dann mit einem Clearingmonitor komfortabel bearbeitet werden.

Fest geplant ist auch, den SAP-Geschäftspartner-Locator mit der fehlertoleranten Suche FACT-Finder auszustatten. Dann können Anwender auch hier ganz einfach und feldübergreifend nach Inhalten suchen und erhalten in Sekundenbruchteilen eine Trefferliste. „Wir wollen die zusätzlichen Benefits, die uns MAC-PRO bietet, künftig ebenfalls nutzen“, bekräftigt Brüngger.

Am meisten freut sich der Manager darüber, mit Omikron-Integrationspartner ISO einen verlässlichen Partner an seiner Seite zu wissen: „Der größte Vorteil ist doch im Grunde, dass wir nun ein funktionierendes Produkt einsetzen, von dem wir wissen, dass es gepflegt und weiterentwickelt wird.“

SAP, SAP Logo, mySAP.com, R/3 sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG.

Dublettenprüfung mit Marble AddressCheck Professional

Die Lösung Marble AddressCheck Professional (MAC-PRO) besteht aus den Komponenten Bestandsprüfung und Dialogprüfung. Durch den Einsatz der fehlertoleranten Prüftechnologie FACT® werden die Stammdaten auf Dubletten untersucht und in SAP® dargestellt. Die Bearbeitung der Dublettengruppen erfolgt direkt im System mit angereicherten Informationen zur Organisation und Bewegungsdaten. Eine Dialogprüfung verhindert neue Dubletten direkt bei der Eingabe.

Bestandsprüfung

- + Intelligent Dubletten finden mit Hilfe des FACT®-Ähnlichkeits-Verfahrens
- + Dublettenprüfung für alle der im ASCII-Code-Zeichensatz (auch unicode-fähig)
- + Die Dublettenprüfung kann Objektübergreifend erfolgen (Debitor mit Kreditor)
- + Dubletten werden in Dublettengruppen zusammengefasst
- + Die Bearbeitung erfolgt über einen komfortablen Clearingmonitor
- + Anreicherung der Dublettengruppe mit Bewegungs- und Organisationsdaten
- + Das aufgebaute Beziehungswissen steht für konsolidierte Auswertungen zur Verfügung
- + Neben der Anschrift können auch Felder wie Bankverbindung, Steuernummer oder Geburtsdatum zur Bestandsprüfung herangezogen werden

Dialogprüfung

- + Dialogprüfung unterstützt die Pflege von Geschäftspartner-Daten (Debitor, Kreditor, Geschäftspartner)
- + Die Dialogprüfung kann auch objektübergreifend arbeiten. Bei der Neueingabe eines Debtors wird der vorhandene Kreditor angezeigt.
- + Länderspezifische Index- und Matrixeinstellung
- + Das aufgebaute Beziehungswissen aus der Bestandsprüfung wird berücksichtigt und angezeigt



Über die Flughafen Zürich AG:

Die Flughafen Zürich AG betreibt mit rund 1.600 Mitarbeitern den Flughafen Zürich. 2009 erzielte das Unternehmen einen Umsatz von 820 Mio. Schweizer Franken und ein Ergebnis von knapp 190 Mio. Schweizer Franken.

Zürich ist der größte und wichtigste Flughafen der Schweiz. 180 Firmen sind dort angesiedelt, die über 23.000 Menschen beschäftigen. 21,9 Mio. Menschen sind 2009 in Zürich abgeflogen, angekommen oder umgestiegen, mehr als 60.000 pro Tag.

65 Linienflug- und 13 Chartergesellschaften steuern Zürich an und bedienen 178 Städte in 67 Ländern. 31 % aller Exportgüter der Schweiz im Wert von 64,3 Mrd. Schweizer Franken verlassen über den Airport das Land. Täglich starten und landen in Zürich rund 720 Flugzeuge. In Bezug auf die Anzahl der Flugbewegungen ist Zürich die Nummer 15 in Europa. 2009 erhielt er den Business Traveller Award als bester europäischer Groß- und Umsteigeflughafen in Europa und belegt in der Gesamtwertung der besten Flughäfen weltweit den 2. Rang.

www.flughafen-zuerich.ch



**Carsten Kraus, Geschäftsführer
Omikron Data Quality GmbH**

Über Omikron

Die Omikron Data Quality GmbH hat sich seit der Gründung 1993 zu einem der deutschen Top-Anbieter für Datenqualität im gesamten Data Quality Lifecycle entwickelt. Omikron-Module oder der Omikron Data Quality Server (als SOA Lösung) sichern zuverlässig Datenqualität in allen wichtigen Unternehmens-Anwendungen.

Datenanalyse, -konsolidierung sowie -anreicherung und ein umfassendes DQ-Consulting gehören zu den Leistungen. Denn nur mit „sauberen“, validen Daten sind Erfolg und Effizienz greifbar nah. Datenqualität ist ein CRM-Kernthema: CRM unterstützt z.B. die Kontaktgestaltung im Tagesgeschäft. Wenn Daten hier z.B. unvollständig, falsch oder doppelt existieren, verringert sich die Wirkung von CRM stark.

Im e-Commerce hat sich Omikron seit 2001 als europäischer Marktführer etabliert: Die Such- und Navigations-Lösung FACT-Finder wird in mehr als 500 Online-Shops eingesetzt. FACT-Finder kann in alle gängigen Shop-Systeme integriert werden oder ist bereits im Shopsystem vorinstalliert, z.B. bei Intershop, e.pages, omeco oder e-vendo.

Die intelligente Suche FACT® wird außerdem bei vielen Integrations-Partnern, wie in dieser Erfolgsstory bei ISO, eingesetzt.

Ihr Kontakt zu Omikron

Omikron Data Quality GmbH, Pfälzerstr. 35, 75177 Pforzheim

Telefon: [+49] 07231/12597-0

Fax: [+49] 07231/12597-250

Web: <http://www.omikron.net>

E-Mail: info@omikron.net