



„Digital Lifestyle“ trifft Data Quality

Das servicestärke Handelsunternehmen für Computertechnik, Unterhaltungselektronik und digitale Medien mit Hauptsitz in Dresden verfügt über mehr als 360.000 Kunden – und täglich werden es mehr. Das Erfolgsrezept von Cyberport: seine ausgeprägte Kundenorientierung. Und die ist im digitalen Zeitalter von optimaler Datenpflege nicht mehr zu trennen.

Multichannel ist die Zukunft

„Wir bieten unseren Kunden ein innovatives Multichannel-Einkaufserlebnis, und dafür benötigen wir verlässliche Kundendaten“, sagt Sandro Scholz, IT-Projektmanager von Cyberport. Laut Scholz profitiert Cyberport vom Boom des elektronischen Handels.

Von 2000 bis 2009 stieg die Zahl der deutschen Online-Shopper von rund 5 auf über 40 Mio. – Tendenz weiter steigend. Auch der deutsche E-Commerce verzeichnet zehn Jahre nach dem Start Rekordumsätze. Inzwischen setzen die elektronischen Webshops in Deutschland Waren im Wert von 13,6 Mrd. Euro um, gut 20 Prozent mehr als noch im Jahr zuvor. Der Trend ist klar: Die Zukunft liegt im response-orientierten, zu 100 Prozent interaktiven

Multichannel-Marketing. „Und auf diese moderne Vertriebsform sind wir bestens vorbereitet“, so Scholz.

Schlechte Daten kosten Geld

Cyberport versendet seinen mehrmals im Jahr erscheinenden Printkatalog an alle Kunden. Leicht zu ermesen, welche Kosten entstehen, wenn die Kundenstammdaten im System nicht gut gepflegt oder doppelt angelegt sind. Viele Unternehmen haben darunter zu leiden, dass Briefe, Kataloge und Mailings mit dem Stempel „unbekannt verzogen“ oder „unzustellbar“ zurückkommen. Nicht selten geschieht es auch, dass Kunden den Katalog gleich zweimal zugesandt bekommen, weil sie – z.B. aufgrund von Eingabefehlern beim Einpflegen in die ►



Sandro Scholz – IT-Projektmanager Cyberport

„Aus unseren 250.000 Kundendatensätzen haben wir nicht weniger als 25.000 Dubletten eliminiert und so die Kosten für Mailing-Aktionen um 12 Prozent gesenkt.“

Datenbank – doppelt angelegt wurden. Abgesehen vom Imageschaden, der den Unternehmen dadurch entsteht, kosten solche Dubletten auch bares Geld, selbst wenn „nur“ drei Prozent der Kunden doppelt gespeichert sein sollten.

Bei 100.000 Kunden sind das nämlich bereits 3.000 Dubletten, sprich: 3.000 doppelt verschickte Kataloge plus 3.000 mal doppelt bezahltes Porto inklusive Material- und Arbeitskosten – und das, wie gesagt, mehrmals im Jahr! Nach Erfahrungen von Omikron sind übrigens vier bis sechs Prozent Dubletten die Regel, in einigen Datenbanken fanden sich sogar bis zu 30 Prozent doppelte Adressen.

Die Lösung: Datenpflege inhouse

Bis vor kurzem hatte Cyberport noch einen externen Anbieter damit beauftragt, seine Kundendaten zu bereinigen. Als expandierendes Unternehmen mit stetig weiter wachsenden Adress-Daten ist Cyberport aber mittlerweile an einem Punkt angekommen, an dem sich eine externe Datenbereinigung nicht mehr rechnet. Deshalb hat man sich in Dresden mit Omikron AdressCenter für eine Inhouse-Lösung entschieden, die sowohl kostengünstig als auch flexibel einsetzbar ist und es dem Unternehmen darüber hinaus erlaubt, genauen Einfluss auf seine Daten nehmen zu können. „Die Entscheidung für Omikron fiel uns umso leichter, da wir bereits gute Erfahrungen mit FACT-Finder®, der fehlertoleranten

Produktsuche unseres Online-Shops, gemacht haben, die ebenfalls von den Pforzheimer Spezialisten entwickelt wurde und die Umsätze in unserem Webshop spürbar erhöht hat“, erklärt Scholz. Die sprichwörtliche Findigkeit von FACT-Finder und AdressCenter beruht auf dem von Omikron entwickelten FACT-Ähnlichkeitsverfahren. Es sorgt dafür, dass auch mit unscharfen Sucheingaben ähnliche Begriffe objekt- und tabellenübergreifend erkannt werden.

AdressCenter räumt auf

„Omikron AdressCenter bietet uns die Möglichkeit, gezielt nur die Module einzusetzen, welche wir für unsere Adress-Datenbank benötigen“, so Scholz, „also Dublettenprüfung, postalische Korrektur, Anrede-Erzeugung und Groß-/Klein Wandlung.“ Das zuletzt genannte Modul wandelt beliebige Adress-Felder in ihre korrekte Groß-/Kleinschreibweise um.

Dabei werden alle gängigen Abkürzungen erkannt und Sonderfälle wie GMBH (GmbH) oder MICHAEL (Michael, nicht: Michäl) korrekt geändert. Für Online-Shops ist das Modul unentbehrlich. Grund: Wenn Neukunden ihre Daten bei einer Bestellung online hinterlegen, dann geht es dabei oft drunter und drüber. Die einen schreiben alles klein, andere verwenden nur Großbuchstaben. Das Modul wandelt dieses Daten-Durcheinander in einen einheitlichen, korrekt geschriebenen Datensatz. ▶

Über Cyberport:

Das Unternehmen Cyberport, das mehrheitlich zu Hubert Burda Media gehört, präsentiert unter www.cyberport.de mehr als 20.000 Produkte rund um die vielfältige Computer- und Elektronikwelt. Seine Kunden erreicht Cyberport in erster Linie über seinen Online-Auftritt inklusive Webshop. Daneben besteht auch die Möglichkeit zur telefonischen Bestellung oder zum Direktkauf im Cyberport Store, der erweiterten Dresdner Verkaufsfiliale. Mit seinem hoch-

wertigen Printkatalog, der inzwischen Referenzstatus bei Kunden und Herstellern erreicht hat, unterstreicht das Handelsunternehmen seinen Führungsanspruch im sich rasant entwickelnden Marktsegment „Digital Lifestyle“ im deutschsprachigen Wirtschaftsraum.



Bis zu 15 Prozent mehr Response

Das Modul Anrede-Erzeugung generiert aus unstrukturierten oder komplexen Namensfeldern automatisch korrekte Anreden („Sehr geehrter Herr Dr. von Löwenstein“). Ein so personalisiertes Mailing bringt nach Erfahrungen des Dialogmarketing-Experten Professor Vögele 15 Prozent mehr Response.

Die postalische Korrektur synchronisiert und korrigiert Ort, PLZ und Straße und ersetzt bei Umbenennungen alte Strassennamen durch neue. Dieses Modul ist die ideale Ergänzung zur Dublettenprüfung, da es die Quote möglicher Doppelinträge bereits im Vorfeld minimiert.

Weniger Verarbeitungsfehler

Der modulare Aufbau von AdressCenter ermöglicht es dem Dresdner Handelsunternehmen dabei, die Software in Zukunft je nach Bedarf und Situation zu erweitern und so flexibel auf veränderte Ansprüche zu reagieren. Auch die Bedienung des Programms ist dank der einheitlichen Struktur leicht zu erlernen. Da insgesamt weniger Arbeitsschritte erforderlich sind, reduzieren sich mögliche Verarbeitungsfehler spürbar.

Vielfältige Exportmöglichkeiten der bereinigten Daten in alle gängigen Datenbankformate erleichtern die anschließenden Arbeiten. Die Konvertierung durch zusätzliche Tools entfällt. Regelmäßige Updates der Software gewährleisten, dass Cyberport sich immer auf dem neuesten Stand der Technik befindet.

Die Basis: Saubere Daten

Kundendaten können nur dann sinnvoll in entscheidungsrelevantes Wissen transformiert werden, wenn die Daten konsistent sind. Genau an dieser Stelle setzen die Omikron-Module an. Denn sie tragen in entscheidendem Maße dazu bei, dass Cross-Selling-, Bestellweg- oder Migrationsanalysen auch wirklich auf einer verlässlichen Basis stehen.

Anhand der Daten stellt Cyberport beispielsweise das Alter, die Bonität und die Kaufkraft der verschiedenen Käuferschichten fest. Die so ermittelten Top-Kunden bekommen den besonders aufwändig gestalteten Premiumkatalog zugesandt. Bei all diesen Aktionen verlässt sich das Dresdner Versandhandelsunternehmen voll auf die Omikron Software-Tools.

Gerüstet für den Digital Lifestyle

Für Cyberport hat sich die Investition in AdressCenter in jeder Hinsicht gelohnt. „Aus unseren 250.000 Kundendatensätzen haben wir nicht weniger als 25.000 Dubletten eliminiert und so die Kosten für Mailing-Aktionen um 12 Prozent gesenkt“, sagt Scholz. „Ich habe das gute Gefühl, dass unsere Daten jetzt in besten Händen sind.“ Er fügt hinzu: „Digital Lifestyle und Data Quality sind für Cyberport nicht mehr zu trennen.“

Begriffe kurz erklärt:

Omikron AdressCenter:

Die Software ist in der Lage, alle für eine Adressverarbeitung nötigen Aufgaben in einem einzigen Arbeitsgang durchzuführen (z.B. postalische Korrektur, Dublettenprüfung usw.). Die verarbeitenden Programme werden in Form von Modulen einfach angehängt. Omikron AdressCenter steuert alle Module. Lästige und fehleranfällige Zwischenschritte entfallen.

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.

Entscheidungsmatrix

Mit Hilfe der Matrix trifft Omikron AdressCenter die Entscheidung, ob es sich bei zwei Adressen um eine Dublette handelt. Durch das Setzen differenzierter Schwellenwerte in Spalten können unterschiedliche Dubletten-Typen definiert werden.

Dubletten-Typen

Omikron AdressCenter bietet die Möglichkeit, individuelle Dubletten-Typen zu definieren. Das können z.B. sein: Umzugsdubletten (Name und Ort identisch) oder Heiratsdubletten (selbe Anschrift und Telefonnummer, aber anderer Nachname).

Sprachneutralität

Die Vergleichs-Technologie von Omikron ist sprachenneutral, daher ist mit Omikron AdressCenter 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

Die Omikron Data Quality GmbH

Optimierung von Kundenstammdaten – das ist seit 1993 die Kernkompetenz der Omikron Data Quality GmbH mit Hauptsitz in Pforzheim. Omikron unterstützt Unternehmen dabei, die kostbaren Potenziale ihrer Kundendaten voll auszuschöpfen. Nur mit wirklich guten Daten sind Kundensegmentierungen, Kundenanalysen und Dialogmarketing-Aktionen langfristig erfolgversprechend. Omikron bietet mit seinem Leistungsspektrum optimale Grundvoraussetzungen für viele Business Intelligence- und Data-Warehouse-Prozesse.

Data Quality Lifecycle

Die Erfolgsgeschichte von Omikron begann Anfang der 90er Jahre mit der Erfindung eines neuen Verfahrens für intelligente Dublettenprüfung. Heute begleitet das Unternehmen den gesamten Data Quality Lifecycle: Omikron analysiert, korrigiert und migriert bestehende Daten, liefert Software für die dauerhafte Sicherstellung der Datenqualität und bietet darüber hinaus umfassendes Consulting bei allen Fragen rund um das Zukunftsthema Data Quality.

International einsetzbar

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

Vorhandene Probleme

- Kundenansprache unpersönlich
- Viele Dubletten in den Stammdaten
- Anreden fehlen teilweise
- Qualität der Daten nicht optimal
- Groß- / Kleinschrift-Chaos
- Hohe Kosten bei Mailingaktionen durch Dubletten, Rückläufer etc.

Eingesetzte Produkte

Omikron AdressCenter

- Modul Dublettenprüfung
- Modul Postalische Korrektur
- Modul Groß- / Kleinwandlung
- Modul Anrede-Erzeugung

Erzielte Ergebnisse

- Kunden-Ansprache personalisiert
- Stammdaten dublettenfrei
- Datensätze richtig formatiert und postalisch korrekt
- Kosten für Mailingaktionen jeweils um 12 Prozent gesenkt