



LOTTO Hessen: Datenqualität gesteigert – Kosten gesenkt

Korrekte Kundendaten gehören zu den wertvollsten Gütern im Unternehmen. Wenn aber die Qualität der Daten nicht stimmt, gleicht der Versand eines Mailings oder das Erstellen einer aussagekräftigen Analyse eher einem Glücksspiel. LOTTO Hessen hat dieses Problem erkannt und erfolgreich gemeistert.

Glück kann man nicht kaufen ...

... eine professionelle Datenqualitätslösung hingegen schon. LOTTO Hessen hat die Bedeutung korrekter Daten frühzeitig erkannt und überlässt das Glücksspiel jetzt komplett seinen Kunden. "Für unser CRM-System mit rund einer halben Million Adressen ist deren Qualität von entscheidender Bedeutung", weiß Gerhard Hölzer, Leiter des Spielbetriebs bei LOTTO Hessen. Und das hat einen guten Grund:

Falsche oder fehlerhafte Adressen führen dazu, dass Kunden Briefe und andere Postsendungen verspätet oder im schlimmsten Fall gar nicht erhalten. Folge: Marketing-Aktionen verlieren ihre maximale Effizienz bereits im Ansatz. Unnötige Kosten entstehen

aber nicht nur dann, wenn die Briefe mit dem Aufkleber „Empfänger unbekannt“ zurückkommen, sondern auch durch Kunden, die mehrmals unter verschiedenen Namen wie zum Beispiel Crizanovski und Kryschanowski in der Datenbank gespeichert wurden. Diese ungewollten Doppel-Einträge sind sogenannte Dubletten. Bei LOTTO Hessen entstehen sie vor allem aus Mehrfachanmeldungen über das Internet und das zieht unerwünschte Folgen nach sich.

Die Auswirkungen schlechter Daten werden am Beispiel eines Mailing-Versands schnell sichtbar: Schon bei 20.000 Kunden und einem niedrigen Dubletten-Anteil von 6 Prozent werden Kosten für Verpackung, Versand und Arbeit von 1.200 Sendungen sinnlos vergeudet – und das bei jedem ▶



Gerhard Hölzer - Technischer Spielleiter LOTTO Hessen

„Omikron AdressCenter ist eine anwenderfreundliche Lösung, die schnell und einfach zu den gewünschten Ergebnissen führt.“

Mailing. Noch nicht mit eingerechnet ist der Imageschaden, der durch die unpersönlichen Doppel-Zustellungen entsteht. Qualitätsmängel im Adressbestand erhöhen also nicht nur die Kosten für den Versand, sie beeinflussen ebenso den Kundendialog. Selbst strategische Entscheidungen, welche auf Kundendaten basieren, stehen auf wackligen Füßen, wenn die Qualität der Daten nicht stimmt.

Schon vor dem Einsatz einer professionellen Lösung hatte LOTTO Hessen das Datenproblem erkannt und Abgleiche durchgeführt, allerdings manuell, mittels Excel-Listen. Der Aufwand war enorm: Jeder Datensatz musste damals sorgfältig von Mitarbeitern geprüft werden. Eine ermüdende, langwierige und fehleranfällige Arbeit mit fragwürdigem Erfolg. Zu dieser Zeit wurden falsche oder unvollständige Datensätze einfach im System belassen, da der Aufwand viel zu groß gewesen wäre, um etwa die korrekte Schreibweise einzelner Straßen nachzuschlagen. Eine anwenderfreundliche und automatisierte Optimierung des Datenbestandes war daher dringend erforderlich.

Professionelle Lösung aus Expertenhand

Die passende Lösung zur Adress-Bereinigung lieferte die Omikron Data Quality GmbH mit der Software Adress-Center. „Uns überzeugten in erster Linie die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten und die hohe Effizienz. Aber auch die

durchweg positiven Referenz-Aussagen vieler Unternehmen halfen uns bei der Entscheidungsfindung“, so Hölzer.

Doch was unterscheidet Omikron AdressCenter von anderen Lösungen? Das Erfolgsgeheimnis liegt in dem eigens entwickelten Ähnlichkeits-Verfahren: FACT®. Grundlage dieses Verfahrens, das sowohl bei der Dublettenprüfung als auch bei der postalischen Korrektur zum Einsatz kommt, ist der Vergleichs-Algorithmus. Dieser hebt sich von anderen Verfahren deutlich ab.

Carsten Kraus, Geschäftsführer von Omikron und Data-Quality-Experte, erläutert die Vorteile der Lösung: „FACT® vergleicht nicht einfach Tippfehler oder phonetische Übereinstimmungen. Vielmehr bildet es das menschliche Ähnlichkeits-Empfinden nach. So werden auch schwierige Dubletten wie zum Beispiel die Mutation der Bezeichnung ‚Architekturbüro‘ in ‚Architektur- und Planungsbüro‘ gefunden.“

Diese effektive Technologie macht den Einsatz von Omikron AdressCenter in vielen Bereichen der Datenqualitäts-sicherung möglich und sinnvoll. Die Anforderungen, die auf diesem Gebiet an Software-Lösungen gestellt werden, sind sehr hoch. ▶

Über LOTTO Hessen:

Die Lotterie-Treuhandgesellschaft mbH Hessen führt im Auftrag der hessischen Lotterieverwaltung das Zahlenlotto, KENO, die Sportwetten ODDSET und Fußballtoto, die Zusatzlotterien Spiel 77, Super 6, Plus 5 und die Sofortlotterien durch. Als Privatlotterie wird außerdem die GlücksSpirale veranstaltet. Zusammen mit den 15 anderen Landesunternehmen ist LOTTO Hessen im Deutschen Lotto- und Toto-Block organisiert. 2005 summierten sich die Spiel- und

Wetteinsätze auf insgesamt 629 Millionen Euro. Damit erzielte LOTTO Hessen das drittbeste Ergebnis in seiner Unternehmensgeschichte. Über 25,8 Millionen Einzelgewinne zahlte LOTTO Hessen bei einer Gesamtgewinnsumme von 316 Millionen Euro aus.



Selbst bei komplexen Aufgaben darf kein Datensatz zuviel entfernt, falsch zugeordnet oder verfälscht werden – so auch bei LOTTO Hessen. Hier stand man allerdings noch vor einem weiteren Problem:

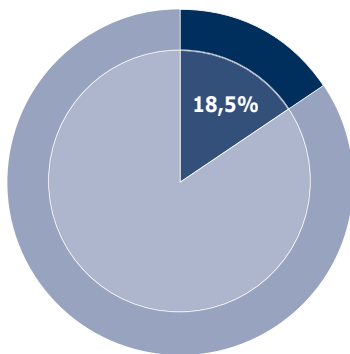
„Aufgrund verschiedener Vertriebskanäle, Angebote und Spielgewohnheiten nutzen manche unserer Kunden ganz bewusst mehrere Kundennummern“, erklärt Hölzer. Hierauf musste bei der Datenbereinigung mit Omikron AdressCenter besondere Rücksicht genommen werden. Identifizierte Dubletten durften nicht einfach aus der Datenbank gelöscht werden. Zu Beginn sammelte LOTTO Hessen daher Informationen über die vorhandene Dublettenstruktur.

Eine Auswertung ergab, dass die Anzahl der Kunden, die vier Mal oder öfter in der Datenbank abgelegt waren, überschaubar blieb. Mehrfach Kunden wurden gekennzeichnet und per Post über die Möglichkeit informiert, ihre verschiedenen Kundennummern zusammenführen zu können. So erhielten diese Kunden eine Gesamtansicht auf ihre Aktivitäten. Gleichzeitig konnte der Verwaltungsaufwand für die Kundenkonten bei LOTTO Hessen gesenkt werden.

Um in allen Unternehmensbereichen optimale Datenqualität zu erzielen, setzt LOTTO Hessen verschiedene AdressCenter-Module ein:

Postalische Korrektur

Dieses Modul korrigiert die Schreibweise von Adressen und synchronisiert Straße, PLZ und Ort. Ergebnis: Verbes-



Die Korrekturquote der postalischen Adress-Korrektur betrug 18,5%.

serte Zustellquoten und Brieflaufzeiten. Zusätzlich wird die Trennschärfe der Dublettenprüfung durch die einheitlichen Adressen erhöht. So können doppelte Datensätze noch besser gefunden werden.

Rufnummern-Anreicherung

Jährlich ändern sich rund 30 Prozent aller Telefonnummern. Damit diese Nummern für Telemarketing-Aktionen stets aktuell sind, arbeitet LOTTO Hessen mit dem Modul Rufnummern-Anreicherung. Der monatliche Abgleich mit Rufnummern des TVG-Verlags stellt die Aktualität sicher.

Auch für die Zukunft gerüstet

Eine breite Palette an Modulen für AdressCenter erübrigt den Einsatz zusätzlicher Software. Die aufwändige Bearbeitung der Daten vor und nach Abgleichen entfällt, da alle gängigen Formate importiert und exportiert werden können. Die modulare Struktur garantiert Flexibilität, denn je nach Bedarf und Situation können weitere Module eingebunden werden. Regelmäßige Updates gewährleisten, dass Anwender immer auf dem neuesten Stand der Technik bleiben.

Auch Gerhard Hölzer zeigt sich von Omikron AdressCenter beeindruckt: „Die strukturierte und organisierte Vorgehensweise von Omikron AdressCenter ermöglicht uns einen problemlosen Abgleich verschiedener Listen. Der Prozess ist überschaubar und Fehler werden vermieden. Die vielfältigen Im- und Exportmöglichkeiten der gängigsten Formate vereinfachen das Ganze noch zusätzlich.“

Seitdem die Software im Einsatz ist, hat sich die Qualität der Adressdaten spürbar verbessert. Bei Einführung fand Omikron AdressCenter über 18.000 Dubletten in den Stammdaten - und das trotz der zuvor von Hand durchgeführten aufwändigen Kontrolle. „Die Zustellquote von Briefen konnte deutlich verbessert werden. Das zeigt sich jetzt signifikant, wenn wir unseren vierteljährlichen Newsletter versenden“, so Hölzer.

Begriffe kurz erklärt:

So entstehen Dubletten:

Beim Anlegen einer Adresse wird vom System nicht bemerkt, dass die Person, Firma oder Institution bereits vorhanden ist. Gründe dafür sind: Schreib-, Hör-, Lese- und andere Fehler, Schreibvarianten (häufig bei Unternehmen), Änderung der Anschrift (z.B. nach Umzug) oder des Namens (z.B. nach Eheschließung), geänderte Postleitzahl, Orts- oder Straßennamen.

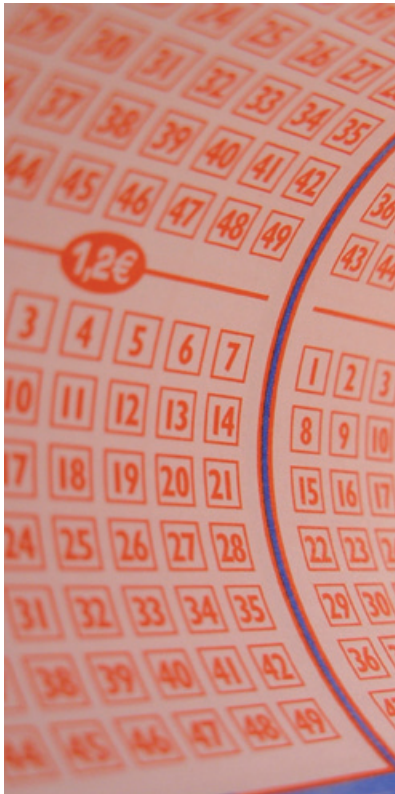
- Adressdaten aus unterschiedlichen Datenbankformaten sind eine besonders häufige Ursache neuer Dubletten. Da es scheinbar bequemer ist, werden Adressen zunächst in Excel-Tabellen, Text- oder Access-Anwendungen angelegt und dann ohne Kontrolle zusammengespielt.
- Gekaufte bzw. gemietete Adresslisten (z.B. für Mailings) ziehen ohne Prüfung fast immer neue Dubletten nach sich.
- Das Zusammenführen unterschiedlicher Adressbestände führt ohne entsprechende Prüfung regelmäßig zu Dubletten.

FACT®

Das von Omikron entwickelte mathematisch-linguistische Ähnlichkeitsverfahren FACT (Fragmentary A likeness Comparing Technique) ist herkömmlichen Matchcode- und Phonetik-Verfahren deutlich überlegen. Der fehlertolerante Algorithmus bildet das menschliche Ähnlichkeitsempfinden nach.

Modul-Bauweise

Omikron AdressCenter bietet für alle adressverarbeitenden Aufgaben die richtigen Module wie beispielsweise Dublettenprüfung, Groß-/Klein-Wandlung und postalische Korrektur. Diese können einfach nachgerüstet werden. Vorteil dieser Lösung: Eine einheitliche Benutzeroberfläche für alle Aufgaben. Weitere Programme werden nicht benötigt. Omikron AdressCenter wächst mit den Aufgaben und vereint so Flexibilität, Kostenkontrolle und Effizienz.



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 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

- Hohe laufende Kosten durch Adress-Dubletten
- Großer Zeit- und Arbeitsaufwand für manuelle Bereinigungen
- Fehlerhafte Adressdaten

Eingesetzte Produkte

Omikron AdressCenter

- Modul Postalische Korrektur
- Modul Dublettenprüfung
- Modul Rufnummern-Anreicherung

Erzielte Ergebnisse

- Qualitativ hochwertige Adressen
- Reduzierte Mailingkosten durch dublettenfreie Kundendaten
- Weniger Mailing-Rückläufer bei deutlich höherer Response
- Kürzere Brieflaufzeiten bei höherer Zustellquote
- Schnelle Bereinigungen möglich