



sunrise - mehr Erfolg dank verbesserter Datenqualität



Wer sich mit dem Thema Datenqualität beschäftigt, muss sich unweigerlich auch die Frage nach dem Nutzen stellen. Rechnet sich die Investition in Datenqualität wirklich? Das Schweizer Telekommunikations-Unternehmen sunrise kann diese Frage gleich mehrfach positiv beantworten.

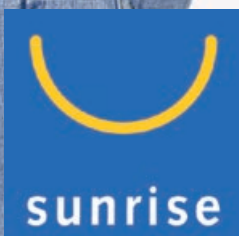
Darum spielt Datenqualität eine wichtige Rolle

Immer schneller wachsende Adressbestände erhöhen den Bedarf nach besserer Datenqualität. Und das aus gutem Grund, denn durch Vertipper, Hör- und Rechtschreibfehler schleichen sich schnell Fehler ins System, z.B. in Form von Dubletten. Wer hier keine Gegenmaßnahmen ergreift, muss mit erheblichen Folgekosten rechnen.

Anschaulich lässt sich das an einem Beispiel verdeutlichen: Angenommen, ein Unternehmen verschickt 100.000 Werbebriefe. Bestünden nur sechs Prozent dieser Datensätze aus doppelten, fehlerhaften oder veralteten Adressen, würden Material-, Herstellungs- und Portokosten für 6.000 Sendungen zum Fenster hinaus geworfen. Solche Kosten lassen sich vermeiden.

Das Schweizer Unternehmen sunrise hat dieses Potential erkannt und es erfolgreich erschlossen. „Datenqualität hat sich in unserem Haus zu einem wichtigen Thema entwickelt. Denn wie sich herausgestellt hat, konnten wir nicht den vollen Nutzen aus unseren Daten ziehen“, sagt Luca De Carli, Head of CRM bei sunrise.

Bisher arbeitete sunrise wie viele andere Unternehmen mit einem externen Dienstleister, der die Daten bereinigte. Diese Vorgehensweise nahm jedoch viel Zeit in Anspruch. Neue Daten konnten weder zeitnah noch flexibel ins CRM-System überführt werden. Aber auch aufgrund der hohen Kosten, die durch den Einsatz des Drittanbieters anfielen, war man sich bei sunrise einig: Die bisherige Lösung sollte durch eine günstigere und vor allem effektivere ersetzt werden.





sunrise auf der Suche nach der optimalen Lösung für Datenqualität



Luca De Carli - Head of CRM sunrise

»Durch den Einsatz von Omikron AdressCenter ist es uns gelungen, die Qualität unserer Daten bei gleichzeitiger Kostenersparnis spürbar zu erhöhen.«

Welchen Anforderungen musste die neue Lösung gewachsen sein? sunrise erfasst Kundendaten aus unterschiedlichen Geschäftsbereichen in verschiedenen Datenbanken. Daher müssen bei Mailing-Aktionen, die gleichzeitig mehrere Bereiche ansprechen sollen, Datensätze zusammengeführt werden. Besitzt der Kunde einen Festnetzanschluss und zusätzlich noch ein Mobiltelefon, so ist er in beiden Bereichen erfasst - und prompt entsteht bei der Datenfusion eine Dublette.

sunrise wollte aber nicht nur einen qualitativ hochwertigen Dublettenabgleich, sondern auch eine Dublettenarten-Analyse, anhand derer Folgeprozesse erarbeitet werden sollten. Ein Beispiel für einen solchen Folgeprozess: Sind zwei Datensätze zu 100 Prozent identisch, kann mit einem dieser beiden direkt weitergearbeitet werden. Besteht aber nur eine 80-prozentige Ähnlichkeit, ist es sinnvoll, die Adressdaten mit einem kurzen Rückruf beim Kunden zu überprüfen.

Da in der Schweiz vor allem deutsch, italienisch und französisch gesprochen wird, war es wichtig, dass die neue Lösung auch bei internationalen Adressdaten problemlos funktioniert. Nicht gerade einfach, denn je nach Sprache ändern sich die Klang-/Schriftumsetzungen - weshalb rein phonetische Verfahren hier ungeeignet sind.

Die Entscheidung fiel zugunsten einer internen Lösung. Die Vorteile lagen für sunrise klar auf der Hand: Zum einen kann jederzeit direkt auf die Daten zugegriffen werden - das erzeugt Flexibilität und Unabhängigkeit. Zum anderen werden kritische Adressen nicht mehr außer Haus gegeben - und das schafft Sicherheit.

Bei der Suche nach einem passenden Lösungsanbieter wurde sunrise von dem unabhängigen CRM-Berater Martin Lange (Touchpoints GmbH) unterstützt. Lange verfügt über große Erfahrung im Bereich CRM und hat hervorragende internationale Kontakte. Durch ihn wurde die Verbindung zu einem der führenden Data-Quality-Spezialisten Deutschlands, der Omikron Data Quality GmbH, hergestellt.

Über sunrise:

Unter dem Markennamen sunrise wurden am 23. Januar 2001 die Telekommunikationsanbieter diAx und sunrise zur TDC Switzerland AG zusammengeführt. Mittlerweile nutzen mehr als 2,2 Mio. Kundinnen und Kunden Dienstleistungen von sunrise in den Bereichen Mobiltelefonie, Festnetz und Internet. Als Gründungsmitglied der Starmap Mobile Alliance,

einem Verbund führender europäischer Mobilfunkanbieter, verschafft der Schweizer Telekommunikationsanbieter sunrise seinen Kundinnen und Kunden auch im Ausland Zugang zu erstklassigen Dienstleistungen.





OMIKRON Success Story

Begriffe kurz erklärt:

Omikron AdressCenter

Die Software ist in der Lage, alle für eine Adressverarbeitung nötigen Aufgaben in einem 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 sprachneutral, daher ist mit Omikron AdressCenter der problemlose Abgleich internationaler Adressbestände mit qualitativ überzeugenden Ergebnissen möglich.

Omikron AdressCenter im Vergleich mit dem externen Anbieter

Um sich bereits im Vorfeld von der Leistung der angebotenen Software zu überzeugen, forderte sunrise eine voll funktionsfähige Demoversion an. Diese wurde, um vor unangenehmen Überraschungen sicher zu sein, einem direkten Vergleichstest unterzogen. „Wir beauftragten unseren bisherigen Anbieter, einen Auszug aus unseren Adressdaten zu bereinigen. Gleichzeitig führten wir denselben Abgleich intern mit Omikron AdressCenter durch“, erinnert sich De Carli.

Das Ergebnis war verblüffend: Die Omikron-Lösung fand im gleichen Adress-Bestand rund zehn Prozent mehr Dubletten. „Ein Resultat, das beeindruckte und mich gleichzeitig davon überzeugte, die beste Lösung für unser Unternehmen gefunden zu haben“, so De Carli. Dank des logischen Aufbaus, ist die Bedienung des Programms ohne großen Aufwand leicht zu erlernen. Die vielfältigen Im- und Exportmöglichkeiten der bereinigten Daten von und in alle gängigen Formate erleichtern die Arbeit spürbar. Die Konvertierung durch zusätzliche Tools entfällt. Da keine weitere Software benötigt wird bzw. auf aufwändige Vorbereitungsmaßnahmen verzichtet werden kann, reduzieren sich die Kosten deutlich.

Dank der modularen Struktur ist es möglich, die Software je nach Bedarf und Situation um weitere Module zu

ergänzen. So kann sunrise flexibel auf veränderte Ansprüche und Gegebenheiten reagieren. Regelmäßige Updates der Software gewährleisten außerdem, dass sich Anwender immer auf dem neusten Stand der Technik befinden.

Das von Omikron entwickelte FACT®-Ähnlichkeits-Verfahren, welches auch AdressCenter zugrunde liegt, macht die Software vielen anderen Abgleichsverfahren deutlich überlegen. „Unser Verfahren schaut nicht einfach nach Tippfehlern oder nach phonetischen Übereinstimmungen, sondern bildet das menschliche Ähnlichkeits-Empfinden nach. So erkennt es auch schwierige Dubletten wie zum Beispiel Wortmutationen (Architektur- und Planungsbüro / Architekturbüro)“, erklärt Data-Quality-Experte und Omikron-Geschäftsführer Carsten Kraus. Das Omikron-Verfahren arbeitet zudem sprachenübergreifend (Tiboh / Thibeault), ein Aspekt der für sunrise besonders wichtig war.

Zusätzliche Vorteile bietet auch die Funktion, Dublettentypen selbst zu definieren. Je nach Art der Daten kann eine spezifische Entscheidungsmatrix erstellt werden. Das bietet sunrise die Möglichkeit, einzelne Dublettengruppen (z.B. Umzugsdubletten) zu betrachten und zu bewerten. So wird auf intelligente Weise ein Qualitäts-Optimum sichergestellt.



Grafik: Module für AdressCenter und deren Einsatzmöglichkeiten



sunrise

OMIKRON Success Story



AdressCenter in der Praxis: Ein positives Fazit!

Aus der Entscheidung für Omikron zieht sunrise ein positives Fazit. Das Timing konnte durch die Umstellung wesentlich verbessert werden. „Es ist uns gelungen, die Abgleichsdauer von fünf auf zwei Tage zu reduzieren. Daten können nun bei anstehenden Aktionen und Kampagnen zeitnah und flexibel bereinigt werden“, so De Carli.

Rund 15 Mio. Datensätze werden monatlich mit der neuen Software bearbeitet. Omikron AdressCenter kommt beispielsweise beim Insourcing-Datenabgleich und bei der Dublettenprüfung zum Einsatz. Aufgrund der guten Erfahrungen, die sunrise mit der Software gesammelt hat, soll die Technologie zukünftig auch beim Abgleich der B2B-Kundendaten verwendet werden.

Die Investition in Omikron AdressCenter hat sich zudem finanziell rentiert. „Beim Abgleich unserer Mobile- und Win-Daten sparen wir im Vergleich zur bisher genutzten Lösung satte 50 Prozent der Kosten“, freut sich De Carli. Nach Berechnungen von sunrise erfolgt der ROI bereits in den nächsten 12 Monaten. Und dabei ist die höhere Abgleichsqualität noch gar nicht mit eingerechnet.

Kontakt:

OMIKRON Data Quality GmbH
Pfälzerstr. 35

75177 Pforzheim

Telefon: 07231/12597-0
Fax: 07231/12597-25

E-Mail: info@omikron.net
Internet: www.omikron.net



Vorhandene Probleme

- Externer Daten-Abgleich nimmt viel Zeit in Anspruch
- Hohe Kosten
- Risiko im Bereich Datensicherheit
- Schlechte Abgleichsqualität

Eingesetzte Produkte

- **Omikron AdressCenter**
- Modul Dubletten-Bereinigung

Erzielte Ergebnisse

- Pro Abgleich werden 5 bis 10 Prozent mehr Dubletten gefunden
- Zeitersparnis: Abgleichsdauer jeweils um bis zu 3 Tage verringert
- Verbesserte Datensicherheit
- Kostenersparnis bis zu 50 Prozent, allein dadurch ROI in 12 Monaten