



Stadtwerke München – Datenbereinigung sichert Wettbewerbsfähigkeit

Um bei Marketing-Aktionen Streuverluste zu verringern und die Effizienz von Werbe- und Kundenbindungsmaßnahmen zu steigern, haben die Stadtwerke München eine Bereinigung ihrer Kundendaten durchführen lassen. Aus den rund 1,2 Mio. Datensätzen im CRM-System des Versorgers eliminierte Omikron unter anderem Dubletten und trennte Mehrfachkontakte auf. Von der verbesserten Datenqualität profitieren die Stadtwerke in vielerlei Hinsicht, beispielsweise bei der Einführung ihrer neuen Kundenkarte, der M-Card.

Datenqualität bestimmt Marketingeffizienz

Viele haben bereits die Erfahrung gemacht, dass es große Probleme bereiten kann, mit alten Freunden und Bekannten wieder in Kontakt zu kommen: Im eigenen Adressbuch stehen Adressen und Telefonnummern die wegen Umzügen und Vertragswechseln mittlerweile falsch sind – erst durch eine Recherche, die Zeit kostet, erhält man die korrekten Daten und kann die Beziehung wieder auffrischen.

Bedeutend komplexer und problematischer sind fehlerhafte Daten in großen Kundendatenbanken mit Millionen Kontakten: Doppelt vorhandene Adressen, fehlende oder falsche Anreden, unvollständige Anschriften, veraltete Telefonnummern und ähnliche

Adressmängel beeinflussen unter anderem den Erfolg von Marketing-Aktionen.

Unter Marketingfachleuten gilt die Faustregel, dass ein korrekt personalisiertes Mailing 15% mehr Response erzeugt als ein unpersönliches Anschreiben. Dubletten können darüber hinaus erhebliche Kosten verursachen: Selbst in gut gepflegten Datenbanken gelten Dublettenquoten von 4 bis 6% als normal. Geht man von einer Datenbank mit 100.000 Adressen und 5% doppelt vorhandenen Personen aus, so fallen bei jeder Dialogmarketingaktion überflüssige Material- und Portokosten für 5.000 Sendungen an. Schon dieses simple Rechenexempel macht klar, welche gravierende Bedeutung gepflegte Vertriebsadressen für Unternehmen haben. Die Frage nach der Qualität ►



Matthias Schmidt, Verantwortlicher für das Projekt „Datenqualität – Phase 1“ Stadtwerke München

„Wenn man sich als Energieversorger auf wachsenden Wettbewerb vorbereiten will, ist es wichtig, seine Kunden zu kennen. Nur mit guten Adressdaten kann man sie individuell und fehlerfrei ansprechen.“

ihrer Kundendaten müssen sich heute auch Energieversorger stellen. In der Vergangenheit drehte sich ihre Datenhaltung in erster Linie um technische Größen wie Zähler und Verbrauchsstellen. Für die ordnungsgemäße Zustellung von Energierechnungen war es zudem unerheblich, ob sich in der Datenbank Mehrfachkontakte befanden. Auch Dubletten waren für das Kerngeschäft der Versorger nicht unmittelbar von Bedeutung.

Datenqualität gewinnt im Wettbewerb für Energieversorger zunehmend an Bedeutung

Durch die Liberalisierung des Strommarktes hat sich die Sichtweise jedoch geändert. Seit die Kunden ihren Lieferanten frei wählen können, sind sie ins Zentrum der Aufmerksamkeit gerückt. Themen wie Kundenzufriedenheit und Kundenbindung haben für Versorgungsunternehmen heute höchste Priorität.

Viele Energieversorgungsunternehmen nutzen inzwischen IT-Systeme für das Customer Relationship Management (CRM), um den Kontakt zum Kunden zu optimieren. Die Verantwortlichen bei den Stadtwerken München erkannten früh, dass eine direkte und korrekte Kundenansprache im Wettbewerb unerlässlich ist und ließen schon 2003 eine erste Datenbereinigung durchführen.

„Um bei Kampagnen die Streuverluste zu minimieren und durch möglichst fehlerfreie namentliche Ansprache

maximale Akzeptanz bei den Kunden zu erzielen, mussten wir Dubletten, Mehrfachkontakte und andere Fehler aus unserer CRM-Adressdatenbank eliminieren“, so Matthias Schmidt, der das Projekt „Datenqualität – Phase 1“ bei den Stadtwerken München verantwortlich betreute.

Als konkrete Kundenbindungsmaßnahme stand beim größten kommunalen Versorgungsunternehmen Deutschlands die Einführung der Kundenkarte „M-Card“ auf dem Programm. Um bestmögliche Voraussetzungen für das Projekt zu schaffen, schien es ratsam, die Datenbasis des seinerzeit noch im Einsatz befindlichen CRM-Systems „Clarify“ zu bereinigen.

Eine Datenoptimierung von 1,2 Mio. Adressen, wie im Fall der Stadtwerke München, lässt sich unmöglich manuell bewältigen. Hierfür haben Spezialisten Software-Tools entwickelt, mit denen sich Daten automatisiert abgleichen und von Fehlern befreien lassen. Die Stadtwerke München stellten zunächst mehreren Adressoptimierungsunternehmen einen Pool mit 50.000 Testdaten zur Verfügung, um den Partner zu finden, der die komplizierte Aufgabe bestmöglich bewältigt.

Automatisierte Datenprüfung mit speziellen Software-Tools

Das Rennen machte schließlich die Omikron Data Quality GmbH, aus Pforzheim. Auf dem Gebiet der automatisierten Datenbereinigung in ▶

Über die Stadtwerke München:

Die SWM sind das größte kommunale Unternehmen Deutschlands. Mit 7.725 Mitarbeitern und einem Konzernumsatz von 2,949 Mrd. Euro finden Kunden jeder Größe in den SWM einen Partner, der sie zuverlässig und preisgünstig mit Energie, Wasser und den dazugehörigen Serviceangeboten versorgt. Doch die SWM stehen für mehr als nur reine Energieversorgung. Sie sind der kommunale Dienstleister, der seinen Kunden hohe Servicequalität bietet und der den

Freizeitwert in München durch seine Hallen und Freibäder nachhaltig stärkt. Mit dem umfassenden Mobilitätsangebot der MVG (U-Bahn, Bus und Tram) halten die SWM die Münchner Bevölkerung stadt- und umweltverträglich mobil.



Deutschland nach eigener Aussage einer der führenden Dienstleister. Anhand von Datensichtprüfungen und der bereinigten Testdaten wurde zunächst grob das Aufgabenspektrum definiert und in Workshops analysiert, welcher Datenanteil voraussichtlich automatisch bzw. manuell zu bearbeiten sein würde. „Aufgrund der großen Datenmenge kam es darauf an, so viele Daten wie möglich automatisch zu bereinigen“, so Christian Mäder, Omikron-Projektkoordinator in München.

Ergebnis dieser vorbereitenden Phase war schließlich ein Ablaufplan für eine umfassende inhaltliche Datenbereinigung. Der gesamte Datenbestand wurde aus dem CRM-System kopiert und Omikron per Datenträger zur Verfügung gestellt.

Die operative Arbeit an den Daten umfasste mehrere Schritte, die in logischer Abfolge durchzuführen waren. „Um korrekte Anreden erzeugen zu können, mussten wir zunächst identifizieren, ob es sich um Privatpersonen oder Unternehmen handelte“, erklärt Christian Mäder. „Im zweiten Schritt haben wir die Adressfelder aufgeräumt, also beispielsweise Nachnamen aus Vornamenfeldern entfernt und umgekehrt. Dann folgte die postalische Prüfung der Adressen, schließlich die Dublettenbereinigung und die Auftrennung der Mehrfachkontakte.“

Was sich in der Schilderung einfach anhört, enthält zum Teil komplizierte Arbeitsschritte, für die spezielle Software-Tools benötigt wurden. Wo es möglich war, kam das AdressCenter von Omikron zum Einsatz, das aus verschiedenen Software-Modulen besteht, beispielsweise zur Anredeerzeugung, zur postalischen Bereinigung, zur Dublettenbereinigung und zur Groß-/Kleinwandlung.

„Teilweise mussten die Probleme aber auch individuell gelöst werden“, erinnert sich Christian Mäder. „Dazu wurden spezielle, auf die Aufgaben bei den Stadtwerken München angepasste Algorithmen und Software-Tools entwickelt. Bei einigen Teilaufgaben waren mehrere Iterationsläufe nötig, um sich dem optimalen Ergebnis schrittweise

anzunähern.“ Eine hundertprozentige automatische Datenbereinigung gelingt allerdings nie. „Erfahrungsgemäß bleibt immer ein Restbestand an Daten, der manuell bearbeitet werden muss. Vor allem, wenn Angaben fehlen wie der Straßename eine Kundenadresse, kann die Software nichts ausrichten. Dann muss man recherchieren und die Adressen manuell ergänzen.“

Beim Projekt der Stadtwerke München war dies bei 2,2% der Adressen nötig, also bei rund 27.000. Für die manuelle Bereinigung wurden im CRM-System Bearbeitungsoberflächen programmiert, mit denen Kundenbetreuer und Sachbearbeiter später eine gezielte Qualifikation der fehlerhaften Datensätze durchführen konnten.

Datenbereinigung kommt den Stadtwerken in vielen Dingen zugute

Matthias Schmidt ist mit dem Ergebnis der Aktion zufrieden. „Uns war klar, dass auch manuelle Arbeit auf uns zukommen würde.“

Bei den meisten Teilaufgaben der Bereinigung wurden die Zielwerte erreicht.“

Von der Datenbereinigung profitiert das Unternehmen nicht nur beim Marketing. Die korrigierten Daten fließen über Schnittstellen in die Stammdatenbank ins SAP®-System IS-U® zurück, so dass von einer grundlegenden Datenoptimierung bei den Stadtwerken München gesprochen werden kann.

Und das sei für die Zukunft wichtig, so Schmidt. „Wenn man sich als Energieversorger auf wachsenden Wettbewerb vorbereiten will, ist es von großer Bedeutung, seine Kunden zu kennen. Nur mit guten Adressdaten kann man sie individuell und fehlerfrei ansprechen. Dies reduziert Reklamationen und steigert die Akzeptanz des Unternehmens beim Kunden. Auch ein Bindungsinstrument wie die Kundenkarte kann seine Wirkung nur voll entfalten, wenn es auf korrekten persönlichen Daten basiert.“

Die finanzielle Dimension des Adress-Tunings sei an dieser Stelle nur

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 ebenfalls 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-/Kleinwandlung 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

angedeutet: Hätten die Stadtwerke München ihre M-Card ohne vorherige Dublettenbereinigung verschickt, so wären Herstellungs- und Verteilungskosten für eine sechsstellige Anzahl überflüssiger Kundenkarten angefallen – von vermutlich zahlreichen Beschwerden verärgelter Kunden und dem damit verbundenen Akzeptanz- und Imageverlust gar nicht zu reden.

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

- Gewachsener Datenbestand
- Viele Einträge doppelt erfasst
- Uneinheitlicher Adressaufbau
- Daten teilweise veraltet

Eingesetzte Produkte

Omikron AdressCenter

- Modul postalische Korrektur
- Modul Dublettenprüfung
- Modul Anrede-Erzeugung
- Modul Groß-/Kleinwandlung
- Speziell entwickelte Algorithmen und Software-Tools

Erzielte Ergebnisse

- Adressdaten grundlegend optimiert
- Kundenansprache individuell und fehlerfrei
- Bei der Einführung der M-Card konnten die Kosten für eine sechsstellige Anzahl überflüssiger Kundenkarten eingespart werden