



## Thomas Cook Northern Europe: Hohe Datenqualität sorgt für gute Kommunikation

Die Touristikbranche ist geprägt von intensivem Wettbewerb. Bei vergleichbaren Angeboten entscheiden Kundennähe, Servicequalität und Prozesseffizienz darüber, wer gebucht wird und wie viel Gewinn das Geschäft abwirft. Thomas Cook zeigt, wie es funktioniert: Ein CRM-System mit integriertem Data Quality Server ist Dreh- und Angelpunkt für das gesamte Kundenmanagement. „Wenn man Qualität in der Kommunikation mit dem Kunden haben will, muss man sich um die Datenqualität kümmern“, weiß CRM-Manager Fredrik Jormin.

### 150 Jahre Fortschritt

Thomas Cook, 1808 in der englischen Grafschaft Derbyshire geboren, zählte zu den Pionieren der Tourismusbranche. Vor mehr als 150 Jahren organisierte er erstmals Europa-Rundreisen für britische Touristen. Dem geschäftstüchtigen Erfinder des Pauschal Tourismus und Namensgeber eines der heute weltweit führenden Touristikkonzerne hätte es gefallen, wie Thomas Cook Northern Europe das Kundenmanagement mit Hilfe modernster Technologie und hochintegrativer Prozesse nachhaltig optimiert hat. Wesentlicher Bestandteil des Konzepts ist der Data Quality Server von Omikron.

### Individuelle Kundenansprache unerlässlich

2006 hatte das Management von Thomas Cook beschlossen, alle Informationen der Kunden in Dänemark, Finnland, Norwegen und Schweden in eine gemeinsame Datenbank zu überführen. Zugleich sollten die Kundendaten neu strukturiert werden: weg von der haushaltsbasierten Betrachtung, hin zu individueller, persönlicher Ansprache. Hintergrund waren veränderte Kommunikationsformen und -bedürfnisse im Zeitalter des Internets. „In den neunziger Jahren haben wir Kataloge per Post verschickt, einen in jeden Haushalt“, erinnert sich Fredrik Jormin, Projektmanager und CRM-Administrator bei Thomas Cook in Stockholm. „Das hat sich geändert. Heute kommunizieren ►



Fredrik Jormin, Projektmanager und CRM-Administrator,  
Thomas Cook Northern Europe in Stockholm

„Wenn man Qualität in der Kommunikation mit dem Kunden haben will, muss man sich um die Datenqualität kümmern.“

wir hauptsächlich per Mail, das ist nicht nur deutlich günstiger, sondern auch individueller. Und wenn wir Prospekte per Post verschicken, dann nur noch gezielt. Der eine mag vielleicht Wochenendreisen mit Golfspielen, der andere Kreuzfahrten. Diese Vorlieben können wir mit einer individuellen Kundenansprache genau adressieren.“

Erfolgreiches personenbezogenes Marketing setzt eine jederzeit perfekt gepflegte Datenbank voraus, ohne Dubletten und sonstige Inkonsistenzen. Für Thomas Cook Northern Europe bestand die Herausforderung also darin, eine IT-Lösung zu finden, mit der im CRM-System zunächst ein möglichst fehlerfreier, umfassender Datenpool geschaffen werden konnte. Sie sollte darüber hinaus aber auch dauerhaft dafür sorgen, dass keine Fehler mehr in die zentralen Datenbank getragen werden können.

#### Anforderungen genau abgedeckt

Fredrik Jormin hatte von Omikron und dem Data Quality Server (DQS) gehört und nahm Kontakt zur Omikron Data Quality ApS in Kopenhagen auf, dem für Skandinavien zuständigen Tochterunternehmen des Pforzheimer Data-Quality-Spezialisten. Was Jormin und seine Kollegen zu sehen bekamen, überzeugte auf Anhieb: „Wir haben schnell festgestellt, dass der Data Quality Server all unsere Anforderungen und Bedürfnisse genau abdeckt. Vorteilhaft war, dass der Anbieter Wissen über die skandinavischen

Märkte mitbrachte, das heißt, Kenntnis über spezifische Adressstrukturen und darauf beruhende Anforderungen und Parameter im Data-Quality-Prozess. Auch der Preis war in Ordnung. Deshalb haben wir beschlossen, keine Zeit durch weitere Produktanalysen zu verlieren, sondern gleich zu kaufen und schnell zu starten.“

#### Projektstart mit Plan

Im ersten Projektschritt galt es, alle Kundendaten in die gemeinsame Datenbank zu importieren und diese zu bereinigen. „Zunächst haben wir Regeln für die Dubletten-Suche aufgestellt“, berichtet Jormin. „Ziel war es, jeden Kunden nur einmal ins System zu holen. Wir mussten sie einzeln identifizieren und ihre jeweilige Reisehistorie speichern. Mehrfach vorhandene Accounts – und das waren eine Menge – haben wir jeweils auf einen verschmolzen.“ Gut 3 Mio. Personen befinden sich im CRM-System von Thomas Cook Northern Europe. Darunter befinden sich nicht nur Kunden, sondern auch Interessenten.

#### Unterstützung erfolgskritischer Prozesse

Die Datenbank und die sie betreffenden Prozesse sind für das Unternehmen absolut erfolgskritisch. Jormin spricht von einer „operationalen Datenbank“, das heißt, das Buchungssystem ist darin integriert. „Jedes Mal, wenn ein Kunde gebucht hat, beispielsweise ▶

### Über Thomas Cook Northern Europe:

Thomas Cook Northern Europe ist die in Skandinavien und Finnland tätige Regionalgesellschaft der Thomas Cook Group plc, einer der weltweit größten Touristikkonzerne. Das in Stockholm ansässige Unternehmen beschäftigt etwa 2.700 Mitarbeiter und erwirtschaftete 2010 einen Umsatz von rund 1,3 Mrd. Euro. Mit 1,4 Mio. Passagieren zählt Thomas Cook Northern Europe im Zielmarkt zu den beiden führenden Anbietern von Urlaubsreisen.



per Internet, werden seine Kundendaten mit den in der Datenbank hinterlegten Informationen abgeglichen. Existiert er dort bereits, wird die Buchung dem bestehenden Kunden hinzugefügt. Existiert er noch nicht, wird ein neuer Kunde angelegt und die Buchung entsprechend zugeordnet. So ist gewährleistet, dass alle Vorgänge im Buchungssystem auf die neue Kundendatenbank aktualisiert werden. Das geschieht nicht online, aber innerhalb von wenigen Minuten ist die Kundenakte aktualisiert.“

Damit die Datenqualität auf konstant hohem Niveau bleibt, laufen neben dem Dublettencheck bei jeder Buchung regelmäßig weitere Update-Prozesse. „Wenn ein neuer Kunde in der Datenbank angelegt wird, senden wir seine Daten an einen externen Partner, der diese mit offiziellen, nationalen Adresslisten vergleicht“, erläutert Jormin. „Wir prüfen, ob es die Person wirklich gibt und verifizieren sie damit. Außerdem erhalten wir monatlich Listen mit Leuten, die umgezogen sind. Auch diese Listen werden mit unserer Datenbank abgeglichen und entsprechend eingearbeitet. So können wir sicher sein, immer mit dem bestmöglichen Adressmaterial von Kunden und Interessenten zu arbeiten.“

---

### **Kunden richtig ansprechen - Fehler vermeiden - Kosten reduzieren**

---

„Wenn man Qualität in der Kommunikation mit dem Kunden haben will, muss man sich um die Datenqualität kümmern“, bringt Fredrik Jormin die Anforderung auf den Punkt. „Der Data Quality Server hilft uns, die Kunden zum richtigen Zeitpunkt mit den richtigen Services und Angeboten anzusprechen. Sogar der Newsletter-Bezug ist bei jedem Kunden und Interessenten dokumentiert. Das Werkzeug von Omikron hilft, Fehler zu vermeiden, die Kosten zu reduzieren und damit unser gesamtes Geschäft zu optimieren.“

Mit dem FACT-Finder ist übrigens ein zweites Omikron-Produkt bei Thomas Cook Northern Europe im Einsatz. Die intelligente Schnellsuche hilft beispielsweise den Call-Center-Agenten dabei, anrufende Kunden oder Interessenten

schnellstmöglich im CRM-System aufzuspüren. Sobald die Servicekraft anfängt, Namen oder sonstige Kundeninfos einzutippen, macht das System fehlertolerant Vorschläge, aus denen blitzschnell der richtige Kunde herausgefiltert und angeklickt werden kann.

---

### **„Wir sind glücklich mit dem Data Quality Server“**

---

Seit 2007 ist die komplette Data Quality-Lösung im operativen Einsatz. Welchen Anteil sie am Geschäftserfolg von Thomas Cook Northern Europe hat, vermag Jormin nicht zu sagen. „Wir haben keine Zahlen, aber der Data Quality Server ist ein wesentlicher Teil des CRM-Systems und seiner Prozesse.“ Missen möchte er das Werkzeug nicht mehr: „Wir sind sehr glücklich mit dem Data Quality Server. Er erlaubt uns eine 360-Grad-Sicht auf unsere Kunden und er ist tief in unsere Prozesse integriert.“

Torsten Etter-Renz, der das Projekt als Know-how-Träger des Omikron-Mutterhauses begleitete, lenkt den Blick auf zwei wichtige technische Aspekte. „Einerseits ist essentiell, dass die Prozesse hochautomatisiert ablaufen. Mit SOA-Technologie und Web-Services bietet der Data Quality Server diesbezüglich alles, was Kunden heute erwarten. Andererseits ist auch höchste Performance gefragt. Wenn wie bei Thomas Cook zugleich Dutzende Suchanfragen den Server erreichen und parallel in ähnlicher Größenordnung Adressabgleichprozesse laufen, bedeutet das ein höchst anspruchsvolles Last-Szenario.“

## **Begriffe kurz erklärt:**

### **Omikron Data Quality Server**

Mit dem Omikron Data Quality Server stellen Sie sicher, dass Ihre Daten in allen kritischen Prozessen automatisch geprüft und bereinigt werden. Dabei stehen Ihnen die bewährte Abgleichqualität und intelligente Funktionen von Omikron zur Verfügung.

Dank Service-orientierter Architektur kann die IT an beliebigen Stellen Verbindung zum Data Quality Server herstellen. Damit steht der Zugriff auf alle Funktionen bereit.

### **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.

### **Datenqualität im eBusiness**

Ob Fertigung, Einkauf, Marketing oder Vertrieb: Alle Prozesse werden elektronisch. Vernetzte Systeme führen zu schnelleren Abläufen, sparen Kosten und eröffnen eine Detailoptimierung, die manuell nicht möglich wäre. Grundlage aller elektronischen Prozesse aber sind die Daten. DV heißt Datenverarbeitung – und ohne gute Daten bringt die beste Verarbeitung nichts.

Wenn also ein Unternehmen auf eBusiness umgestellt wird, dann sollte man für gute Daten sorgen: Von Anfang an, kontinuierlich und integriert in die Prozesse.

### **FACT-Finder®**

Mit FACT-Finder® erscheinen gesuchte Inhalte (Kunden, Produkte, Materialien etc.) blitzschnell auf dem Bildschirm des Nutzers – unabhängig von Tippfehlern, falscher Rechtschreibung oder einer anderen Schreibweise, als in der Datenbank hinterlegt. Bei Thomas Cook Northern Europe kommt FACT-Finder® im ERP- und CRM-System für das Suchen/Finden von Kundenstammdaten und Interessentendaten zum Einsatz.



### OMIKRON Data Quality GmbH

Pfälzerstr. 35

75177 Pforzheim

Telefon: 07231/12597-0

Fax: 07231/12597-25

Kontakt: [info@omikron.net](mailto:info@omikron.net)

Internet: [www.omikron.net](http://www.omikron.net)

### Auch 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

- Keine gesamtheitliche Kundensicht
- Dubletten in den Kundendaten
- Kein übergreifendes Sicherstellen von Datenqualität
- Schlechte Suchfunktion und damit schwache Produktivität im Call-Center

#### Eingesetzte Produkte

##### Omikron Data Quality Server

- Modul Dubletten-Bereinigung (Parametrisierung berücksichtigt Bevölkerungsdichte beim Abgleich)
- Referenzvergleich auf korrekte Eingaben
- Fehlertolerante Schnellsuche

#### Erzielte Ergebnisse

- Besserer Service und gezieltes Kundenhandling
- Dublettenfreie Stammdaten, dadurch einheitliche Kundensicht
- Hoher Gewinn von Transparenz in Front- und Back-Office-Systemen
- Zielorientierte Marketing-Aktionen
- Verlässliche Reportings