

Erfolgsfaktor CRM: Kundendatenmanagement

Adressqualität im Fokus

Kundendaten sind dem Wandel der Zeit unterworfen: Ansprechpartner wechseln, Unternehmen ziehen um, es gibt Änderungen bei Firmennamen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen. Eine gut gepflegte Adressdatenbank spiegelt diese Veränderungen wider – so sollte es zumindest sein. Die schlichte Korrektheit von Adressinformationen spielt bei Kundenbeziehungen eine entscheidende Rolle. Wie wichtig gut gepflegte Adressen sind, stellen wir Ihnen im Folgenden vor.

Verspielte Sympathiepunkte

Ein Beispiel: Sie interessieren sich für ein Auto und hinterlassen dem Verkäufer Ihre Visitenkarte. Kurze Zeit später erhalten Sie ein Angebot. Jedoch fällt Ihnen dabei Ihr falsch geschriebener Name und die Anrede als „Frau Peter Müller“ mehr ins Auge als die Details über das angebotene Fahrzeug. Der Anbieter hat bereits bei der ersten Kontaktaufnahme erste Sympathiepunkte bei Ihnen verspielt. Darauf folgt das zweite und dritte Angebot und – leider wieder mit Fehlern in Ihrer Adresse. Halten Sie den Verkäufer und das dahinter stehende Unternehmen für zuverlässig, kompetent und tatsächlich interessiert am Geschäft?

Kundenvertrauen schwindet

Dieses einfache Beispiel zeigt die Bedeutung guter Adressqualität. Sie ist die unverzichtbare Basis jedes erfolgreichen Unternehmens und trägt zur heute um so bedeutsameren Kundenorientierung und Kundenbindung bei. Doch schlecht gepflegte Adressbestände bewirken genau das Gegenteil: Kunden oder Interessenten sind irritiert, zweifeln an der Kompetenz und Sorgfalt des Unternehmens und werfen ein schlechtes Licht auf das Image.

Dabei sind fehlerhafte Adressbestände kein Einzelfall: So räumen 75 Prozent der Unternehmen laut einer aktuellen Studie von Price Waterhouse Coopers signifikante Probleme bei der Datenstruktur und Inhalten von Adressen ein.

Kosten- und Imagefaktor

Ein Unternehmen, das seine Kundendaten nicht sorgsam pflegt, verschenkt bares Geld und geht mit seinem wertvollsten Kapital fahrlässig um: Viel Zeit geht bei der Suche nach dem richtigen Ansprechpartner oder fehlenden Informationen verloren; Kundenanfragen können nicht korrekt und zügig beantwortet werden; Mailings lassen sich nicht zielgenau, sondern nur nach dem Zufallsprinzip versenden – das senkt die Erfolgsquote und treibt die Versandkosten in die Höhe; Vertriebs- und Marketingmaßnahmen greifen nicht, weil die Botschaft beim Empfänger erst gar nicht ankommt.

In der Folge: Das Unternehmen wird große Schwierigkeiten haben, sich professionell nach außen darzustellen und mit Kunden bzw. Partnerfirmen in einen erfolgreichen Dialog einzutreten. Gerade in Branchen, in denen ein vertraulicher Umgang mit Kundendaten vorausgesetzt wird (z. B. Finanzdienstleis-

tungen oder Telekommunikation), führt eine fehlerhafte oder falsche Ansprache zu einem erheblichen Imageverlust in Bezug auf Kompetenz und Professionalität des Anbieters.

Deshalb lohnt es sich, Kundendaten mit einem CRM-System zentral zu pflegen. Damit stellen Sie sicher, dass alle Mitarbeiter jederzeit Zugriff auf aktuelle und vollständige Adressdaten haben und darüber hinaus Informationen zur Korrespondenz, Gesprächsnotizen, Termine, Besuchsberichte oder gar gekaufte Produkte und ausstehende Rechnungen abrufen können. An diesem Mindeststandard kommt heute kein Unternehmen mehr vorbei, das seine Kunden professionell bedienen will.

Kleiner Aufwand – große Wirkung

Der Aufwand für eine gut gepflegte Adressdatenbank ist gering, wenn Sie folgende Vorgehensweise beachten:

- Grundsätzlich sollen alle Mitarbeiter für die Adressqualität Verantwortung übernehmen und Daten nach den unternehmenseigenen Standardvorgaben erfassen und pflegen.
- Bestimmen Sie einen Verantwortlichen, der in regelmäßigen Abständen die Datenqualität prüft und gegebenenfalls Abweichungen von den Vorgaben korrigiert. Auf diese Weise stellen Sie eine gleichbleibend hohe Adressqualität sicher.
- Reduzieren Sie den Aufwand durch den Einsatz einer CRM-Software: Sie unterstützt die Anwender bei der Erfassung von Kundendaten aktiv, beispielsweise mit auszufüllenden Pflichtfeldern, Eingabehilfen, einer Prüfung und Bereinigung des Datenbestands von doppelten Adressen (Dubletten) oder bei der Überprüfung einer korrekten Anschrift über Online-Datenbanken.

Fazit

Ganz gleich, ob es sich um 1.000 oder 1 Millionen Adressen handelt, sie sind das Kapital eines jeden Unternehmens: Mit der Investition in die Qualität Ihrer Adressen schaffen Sie die Grundlage für erfolgreiche, vertrauensvolle Kundenbeziehungen!

Adressqualität einfach gemacht - CAS genesisWorld

Die mehrfach ausgezeichnete CRM-Groupware für den Mittelstand, CAS genesisWorld, bietet ein ausgereiftes Adressmanagement – intuitiv in der Handhabung, mit breitem Funktionsumfang und sehr einfach anpassbar an individuelle Anforderungen. CAS genesisWorld unterstützt mit wirkungsvollen Mitteln eine konstant gute Adressqualität – sei es durch eine sinnvolle Rechtevergabe, Dublettenprüfung oder durch weitreichende Möglichkeiten, die Korrektheit und Aktualität der Adressen sicherzustellen bzw. die vorhandenen Daten zu ergänzen.

- Komfortables Adressmanagement mit individuellen Zusatzfeldern, Eingabehilfen / -vorgaben, Verteilerlisten, Such- und Filterkriterien, u.v.m.
- mehrstufige Rechtevergabe auf Datensatz- und Feldebene
- Dublettenprüfung beim Anlegen / Ändern sowie Import und für Komplettläufe mit assistentengestützter Dublettenbereinigung
- kostenloser postalischer Check direkt aus der Adressmaske mit YellowMap
- CAS genesisWorld Adress-Check validiert vorhandene Adressen(Firmenname und Anschrift)
- CAS genesisWorld Adress-Check liefert auf Wunsch Neuadressen (z.B. branchenbezogen)
- CAS genesisWorld Adress-Check reichert Adressen mit Unternehmens- und Entscheiderdaten an

Weitere Informationen zu CAS genesisWorld unter www.cas.de.