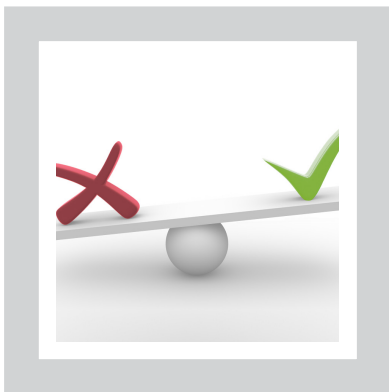


Aufgabe: Bestandskundenpflege



Die Aufgabe

Ein familiengeführtes Großhandelsunternehmen mit mehr als 25 Jahren Erfahrung auf den Gebieten Heizung, Sanitär, Klima, Lüftung und Solar musste, alarmiert durch zahlreiche Rückläufer aus dem Katalog- und Aktionsversand, dringend Maßnahmen zur Verbesserung der Bestandskundenpflege ergreifen.

Das Unternehmen verkauft sowohl über den eigenen Online-Shop als auch über einen umfangreichen Printkatalog und monatliche Aktionsangebote, die regelmäßig versendet werden und vielen Fachhandwerkern als Referenzen dienen.

Für die personal- und produktionskostenintensive Kundenbetreuung sind verlässliche Adressdaten das A und O. Auf der einen Seite benötigt das interne Callcenter die richtigen Ansprechpartner, um nicht ins Leere zu kommunizieren. Auf der anderen Seite verursachen Rückläufer beim Katalogversand ärgerliche Kosten.

Aufgabe: Bestandskundenpflege

Die Lösung

Zunächst erfolgte mit beProfile die notwendige Bereinigung und Aktualisierung der Kundendatenbank um die Bestandskundenpflege nachhaltig zu verbessern.

Im Folgenden nutzte das Unternehmen den Service beFind zum Schutz gegen Dubletten und Erfassungsfehler bei der Neuanlage von Kundendaten.



Der Service **beProfile** prüft und korrigiert bei den beim Kunden vorhandenen Datenbestand. Die dafür herangezogene Referenzdatenbank enthält mehr als 14 Mio. Businessdaten mit Zusatzinformationen. Eine Besonderheit ist die Historisierung aller Einträge. Nur so lässt sich beispielsweise auch über mehrere Jahre verfolgen, wenn unterschiedliche ehemalige Firmierungen auf dasselbe Unternehmen zurückgehen.

Der Kunde erhält Hinweise zu allen betroffenen Daten seiner Datenbank. Die entsprechenden Datensätze werden gekennzeichnet und mit aktuellen Informationen versehen.

Mit der webbasierten Lösung **beFind** lassen sich Adressen nach Eingabe eines Namens schnell und leicht finden und sofort verifizieren. Mit einem Mausklick erfolgt dann die Übernahme der korrekten Informationen in das eigene CRM

Aufgabe: Bestandskundenpflege

Die Umsetzung



Mit dem Data Quality Service beProfile zur Bereinigung und Pflege der vorhandenen Datenbank wurden Dubletten und Altadressen aus dem Bestand des Großhandelsunternehmens eliminiert. Diese sofort wirksame Maßnahme war eine effektive Vorbeugung gegen weitere Katalogrückläufer und Streuverluste und erhöhte unmittelbar die Effizienz im Vertrieb.

Der Service beFind ermöglicht jetzt die systemgestützte Datenerfassung und -pflege. Insbesondere der Prozess bei der Neuanlage von Kundendaten wurde optimiert, um Fehler direkt an der Quelle zu vermeiden. Wenn, ausgelöst durch einen Kundenkontakt, ein neuer Name in die Adresdatenbank aufgenommen werden soll, wird er zunächst bei beFind in das Suchfeld eingegeben. Gibt es einen Treffer in der Referenzdatenbank von beDirect, genügt ein einfacher Mausklick, um die korrekten Daten strukturiert und vollständig in das CRM zu übernehmen. Dubletten und Erfassungsfehler werden vermieden und gleichzeitig Zeit gespart.

Aufgabe: Bestandskundenpflege



Das Ergebnis

Zur Verbesserung der Bestandskundenpflege wurde der vorhandene Datenbestand des Kunden gesäubert, um Rückläufer aus dem teuren Katalogversand zukünftig zu vermeiden. Der eigene Datenerfassungsprozess wird durch sofortigen Abgleich mit Referenzdaten optimiert, um Erfassungsfehler und Dubletten auszuschließen.

So wie die Fachkunden des Großhandelsunternehmens stets finden, was sie benötigen, so findet der Kundeservice jetzt alle für die Bestandskundenpflege relevanten Daten und Informationen.

Die Teamleiterin Kundeservice zeigt sich mit den Ergebnissen sehr zufrieden: »Die Zusammenarbeit mit beDirect ist stets von höchster Effektivität geprägt; sei es im Bereich der Adressbereinigung, beim Adresszukauf, oder auch bei der Anreicherung bestehender Daten. Somit haben wir auch in Zukunft einen starken und kompetenten Partner für alle kommenden Adressprojekte an unserer Seite.«