melissa

A **MELISSA** FACTSHEET

Schlechte Datenqualität:

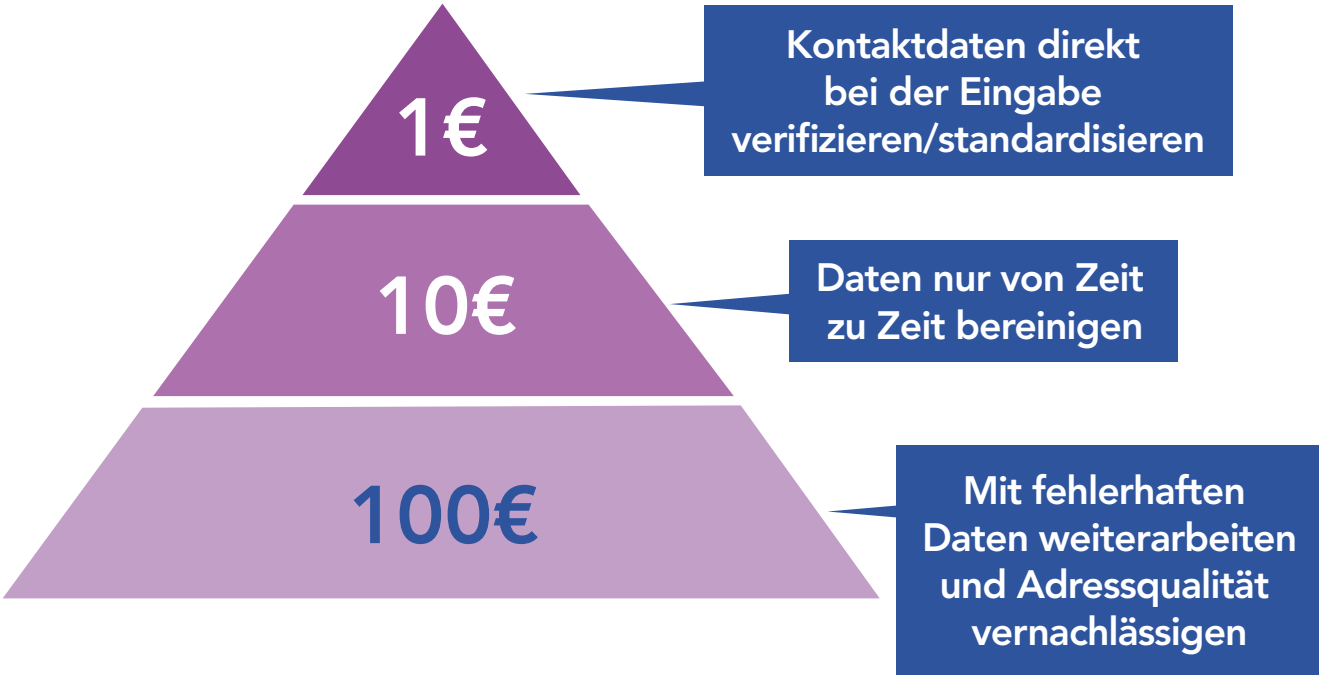
Steigende Kosten und entgangene Chancen

Funktionierende Kundenbeziehungen sind die Basis erfolgreich agierender Unternehmen. Wenn Sie die Kunden über korrekte Informationen erreichen können, dann haben Sie bereits viel gewonnen. Allerdings ändern sich häufig Namen, Adressen, Telefonnummern oder E-Mail-Adressen. Wussten Sie, dass bis zu 20 Prozent dieser Kontaktdaten bereits beim Speichern fehlerhaft sind?

Analysten haben die langfristigen Kosten ungenauer Dateneingaben systematisch vom Zeitpunkt der Eingabe bis zum Versand der Produkte, der Rechnungsstellung und der Zusammenstellung von Kundenstatistiken für Data Mining untersucht. Das Ergebnis ist erschreckend.

ÜBERPRÜFUNG DER DATEN BEI DER EINGABE (POINT-OF-ENTRY)

Darüber hinaus haben die Analysten ermittelt, dass es im Durchschnitt nur einen Euro kostet, Kontaktinformationen mithilfe professioneller Software-Unterstützung bei der initialen Eingabe zu überprüfen, bevor sie in der Stammdatenbank gespeichert werden. In diesem Betrag sind eine Lösung für die automatisierte Adressprüfung sowie die Kosten für den Mitarbeiter pro Stunde und die Kosten für den IT-Betrieb für jeden Datensatz bereits enthalten.



STAPELVERARBEITUNG FÜR BEREINIGUNG UND DE-DUPLIZIERUNG

Bei der Implementierung einer Lösung, die nach dem Speichern falsche Kontaktdaten korrigiert sowie Dubletten eliminiert, haben die Analysten Kosten von etwa 10 Euro berechnet. Die Erklärung dafür ist, dass einige Adressen in der Regel so fehlerhaft sind, dass sie von keiner intelligenten Validierungssoftware korrigiert werden konnten. Es handelt sich um schlichtweg falsche und damit unbrauchbare Kontaktdaten.

Die Experten berücksichtigten dabei auch die zusätzlichen Kosten für die Rechenzeit, die Umwandlung der Daten aus proprietären Formaten und die Einrichtungszeit für die Verarbeitung einzelner Batches.

LANGFRISTIGE FALSCHE DATEN AUFBEWAHREN

Wenn Unternehmen die Adressqualität vollständig vernachlässigen, haben die Analysten deren Nichtstun mit 100 Euro pro Datensatz beziffert. Diese Summe entsteht aufgrund von Fehlsendungen, zurückgesandter Post und verpassten Umsatzchancen.

*Online-Modeshop: Senkung der unzustellbaren Pakete von jährlich 9 % auf 3 % mit Adressvalidierung**

** Die Grafik stellt das Szenario vereinfacht dar.*

Ohne Adressvalidierung		
Versendete Pakete pro Tag	280	
Versendete Pakete pro Monat	8.400	
Versendete Pakete pro Jahr	100.800	
9 % unzustellbare Pakete pro Jahr	9.072	
Kosten der unzustellbaren Sendungen pro Stück	6,50 €	58.968,00 €
Durchschnittlicher Warenkorbwert	95,00 €	
Entgangener möglicher Umsatz der unzustellbaren Sendungen		861.840,00 €

Mit Adressvalidierung				
Versendete Pakete pro Tag	280			
Versendete Pakete pro Monat	8.400			
Versendete Pakete pro Jahr	100.800			
3 % unzustellbare Pakete pro Jahr	3.024			
Kosten der unzustellbaren Sendungen pro Stück	6,50 €	19.656,00 €	**39.312,00 €**	**Kosten eingespart**
Durchschnittlicher Warenkorbwert	95,00 €			
Entgangener möglicher Umsatz der unzustellbaren Sendungen		287.280,00 €	**574.560,00 €**	**mehr Umsatz generiert**

Dieses Beispiel stellt gut dar, was der Einsatz einer Adressvalidierung an Kosten einspart und wie die Umsatzerhöhung ausfallen würde. Dafür gehen wir in unserem fiktiven Beispiel von einem Online-Shop aus, der pro Tag etwa 280 Pakete versendet. Pro Jahr belaufen sich die Sendungen somit auf ca. 100.000 Pakete. Wie anhand der dargelegten externen Quellen und Studien ersichtlich ist, sind mindestens 9 % unzustellbare Pakete pro Jahr eine realistische Größenordnung. Diese ziehen auch noch weitere Kosten nach sich als nur die hier angegebenen 6,50 € pro Paket (z. B. Retouren, Mitarbeiterkosten, Materialkosten usw.)

Daher ist es effizienter, eine automatisierte Lösung zur Überprüfung, Bereinigung und Validierung gültiger Kundenkontakte einzusetzen. Wir gehen von der Annahme aus, dass unzustellbare Sendungen nicht komplett auszuschließen sind, diese aber mit dem Einsatz einer Adressprüfung mindestens um ein Drittel reduziert werden. Demzufolge hätte der Onlineshop mit einer postalischen Anschriftenvalidierung lediglich noch 3 % unzustellbare Pakete pro Jahr. Somit würden sich die Kosten der Rücksendungen um gut 40.000 € im Jahr mindern und der Umsatz um 570.000 € steigen.

Ein weiterer Vorteil der Adressvalidierung in Echtzeit ist die Verbesserung oder Anreicherung von Kundendaten. Durch das Hinzufügen wertvoller Informationen wie Geokoordinaten und mehr können Unternehmen Kunden lokalisieren, gezielte Postkampagnen versenden und Postrabatte erhalten. Darüber hinaus können sie wichtige Lebensstil- und Segmentierungsdaten auswerten, um den Umsatz zu steigern.

Darum kann schlechte Datenqualität teuer werden:

- Zusätzlich benötigte Rechenzeit für die Umwandlung von Daten aus proprietären Formaten und die Einrichtungszeit für die Verarbeitung einzelner Batches
- Postrückläufer
- Mehrfacherfassungen
- Ineffiziente Marketingkampagnen
- Aufwändige Recherchen
- Manuelle Korrekturen
- Verpasste Umsatzchancen

FAZIT:

Eine Validierungslösung bereits bei der Datenerfassung zu implementieren, ist erstens kostengünstiger und zweitens steigert sie den Umsatz. Holen Sie sich eine 30-tägige Testversion der Data Quality Cloud. Rufen Sie uns unter +49 (0)221 97 58 92 40 an oder schreiben Sie eine E-Mail via sales@melissa.de für eine kostenlose Demo und Beratung.

Haftungsausschluss: Bei den in diesem Whitepaper beschriebenen Untersuchungen handelt es sich um experimentelle Studien, die von Melissa auf der Grundlage von Eingaben von Kunden und unserer umfangreichen Branchenerfahrung aus den letzten 35 Jahren durchgeführt wurden. Es handelt sich dabei nicht um eine offizielle Studie einer externen Organisation, sondern sie spiegelt die Ansichten unserer eigenen Mitarbeiter in Bezug auf die tatsächlichen Kosten von schlechten Daten wider. Ungeachtet aller gegenteiligen Auslegungen in diesem Artikel ist Melissa nicht verpflichtet, ein bestimmtes Ergebnis zu erzielen oder zu liefern.

melissa

www.melissa.de

Über Melissa

Melissa ist ein führender Anbieter von Datenqualitäts-, Identitätsprüfungs- und Adressmanagementlösungen. Melissa unterstützt Unternehmen bei der Kundengewinnung und -bindung, bei der Validierung und Korrektur von Kontaktdaten, bei der Optimierung des Marketing-ROIs sowie beim Risikomanagement. Seit 1985 ist Melissa für Unternehmen wie die Mercury Versicherung, Xerox, Disney, AAA und Nestlé ein zuverlässiger Partner bei der Verbesserung der Kundenkommunikation.

Deutschland

Cäcilienstr. 42-44
50667 Köln

+49 (0) 221 97 58 92 40

U.S.

1 800 MELISSA (635 4772)

CANADA

1 800 635 4772

INDIA

+91 (0)80 4854 0142

UK

+44 (0)20 7718 0070

AUSTRALIA

+61 02 8091 6000

SINGAPORE

+65 8 2997442