

**Kunden und  
Interessenten  
sicher identifizieren  
– fehlertolerant  
und real-time!**

## **Kunden & Interessenten sicher identifizieren – fehlertolerant und real-time!**

### ***So schaffen Sie die Voraussetzungen für den Single View of Customer!***

Kundennähe und stetige Interaktion spielen für erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement eine herausragende Rolle. Sie eröffnen und festigen Beziehungen durch gezielten Dialog.

Die eindeutige Identifikation des einzelnen Kunden ist gerade in großen Adressbeständen deshalb eine der wichtigsten Voraussetzungen für den Aufbau profitabler und fortwährender Kundenbeziehungen. Denn, erst wenn Sie weitestgehend sicherstellen können, dass nicht mehrere Records ein und derselben Person oder ein und desselben Haushalts in Ihrer Datenbank gespeichert sind, können Sie individuelle Profile Ihrer Kunden oder Zielgruppen aufbauen und ihnen weitere, bereits bekannte Daten (Beispiel: Umsatzhistorie, Zahlungsverhalten etc.) exakt zuordnen. Dies ist der Schlüssel, um Produktivität und Effizienz Ihrer kundennahen Prozesse zu verbessern, zu steigern und individuelles Kundenmanagement optimal zu betreiben.

Die Forderung nach präziser Kundenidentifikation stellt sich in den unterschiedlichsten Anwendungen immer wieder aufs Neue – sei es, um

- Kunden/Interessenten auch dann zu finden, wenn unvollständige oder fehlerhafte Adressinformationen vorliegen (Kundenanfrage, Call Center-Aktivitäten etc.),
- Bonitätsprüfungen durchzuführen und Risiken zu erkennen,
- Personen eines Haushalts zusammen zu führen,
- präzise Kundenprofile zu erstellen,
- Datenintegrität und -qualität zu gewährleisten und zu bewahren,
- Kundenfreundlichkeit und Servicekompetenz nachzuweisen,
- ein positives Unternehmensimage zu gestalten, u.v.a.m.

### ***Datenqualität – heute einfach ein Muss!***

Im Zeitalter von CRM, Data Warehousing und Data Mining wird das Ausmaß falscher oder fehlender Daten augenfällig – leider häufig genug mit negativen Folgen. Das gilt für den Aufbau von Datenbanken und natürlich ganz entscheidend auch für die Qualitätssicherung laufender Interaktionen zwischen Kunden/Interessenten und Unternehmen, zum Beispiel innerhalb von Internet-Anwendungen.

### ***Die Rohstoffe für kontinuierliche Datenqualität sind Name und Adresse!***

Mit *mailRetrieval* minimieren Sie Defizite in der Datenqualität, indem Sie real-time die Anlage von Adressdubletten verhindern. Fehlertolerant erkennt *mailRetrieval* bereits in der Datenbank abgelegte Kundenadressen durch diverse Analysen und Verfahren (Beispiel: Fuzzy-Logik), und zwar auch dann, wenn nur Fragmente des Namens oder der Adresse eingegeben werden.

### ***Online-Kundenidentifikation – international***

In einer sich zunehmend global darstellenden Geschäftswelt steigen auch die Anforderungen an Programmlösungen, die sprachunabhängig einsetzbar sind. *mailRetrieval* erfüllt diesen Anspruch.

Durch fehlertolerante Namens- und Adressidentifikation liefert das System auch innerhalb internationaler Anwendungen schnell und sicher die Grundlage für präzise Kundendaten und hohe Aktualität. Das System arbeitet in unterschiedlichen Ländern mit einer Vielzahl erprobter, ganz speziell an die jeweiligen nationalen Belange angepassten Wissensbasen, die beispielsweise auch die Gegebenheiten und Anforderungen in mehrsprachigen Ländern (Beispiel: Belgien, Schweiz, Spanien) beherrschen und sorgt so für ein hohes Maß an Zuverlässigkeit.



## Aktuell für mehr als 20 Länder verfügbar

Gegenwärtig ist *mailRetrieval* für mehr als 20 Länder verfügbar, um die Adresssuche real-time erfolgreich durchzuführen bzw. um Adressdubletten bereits beim Data-Entry zu verhindern. Dies geschieht nicht auf der Basis des kleinsten gemeinsamen Nenners, sondern als Expertensystem mit umfangreichem, integriertem Wissen über die Eigenheiten des jeweiligen Landes und Sprachraums. Dieses Know-how ist in umfassenden Regel- und Begriffstabellen verankert und spiegelt die erworbenen Praxiserfahrungen über Adressen im jeweiligen Land wider.

## Typische Einsatzszenarien

Für die Anwendung von *mailRetrieval* gelten folgende, typische Einsatzszenarien, deren Gemeinsamkeit das schnelle, fehlertolerante Auffinden von Adressen in großen Datenbanken ist:

### Rapid Search

Mit Hilfe weniger Namens- und Adressfragmente (Beispiel: Name/Vorname, nur Name oder nur Ort) sucht und findet *mailRetrieval* Adressen fehlertolerant, zum Beispiel dann, wenn sich ein Kunde bei Ihnen meldet, aber seine Kundennummer nicht zur Hand hat oder diese falsch übermittelt.

Das System liefert auch dann optimale Ergebnisse, wenn die durch den Benutzer eingegebenen oder in der Datenbank enthaltenen Informationen Fehler aufweisen und liefert die Ergebnisse je nach dem Grad der Übereinstimmung an den Benutzer zurück.

### Automatische Prüfung beim Data Entry

*mailRetrieval* überprüft automatisch, ohne expliziten Anstoß durch den Benutzer, unmittelbar vor jeder Neuanlage oder Veränderung eines Adresssatzes, ob eine Person oder ein Unternehmen bereits in der Datenbank gespeichert ist. Das System differenziert bei Abweichungen, ob es sich mit sehr hoher Sicherheit oder nur mit einiger Wahrscheinlichkeit um eine Dublette handelt. Der User kann je nach Anwendung über diesen Sachverhalt informiert werden und beispielsweise im Call Center einen Dublettenverdacht direkt am Telefon klären.

### Dynamisches Clustern von Adressen

Bei jeder Adressneuanlage oder -veränderung können mit *mailRetrieval* automatisch unterschiedliche „Cluster-Sichten“ einer Adresse gebildet und entsprechende „Cluster-Identifikationen“ in die Adressdatenbank eingestellt werden. Typische Cluster sind einzelne Personen, Haushalte oder alle Adressen in einem Gebäude bei Consumer-Adressen oder Abteilung/Bezugsperson in einer Firma beziehungsweise alle Kontakte innerhalb einer Firma bei Business-Adressen. Auch Bonitäts- und Risiko-Cluster-Kombinationen der beschriebenen Szenarien sind möglich.

### Worauf es ankommt!

Beim Adress-Retrieval kommt es auf Qualität und Vollständigkeit der gefundenen Adressen an. Seitenlange Auswahllisten von in der Datenbank gespeicherten Adressen, die wenig oder nichts mit den eingegebenen Daten zu tun haben, oder die Meldung, dass nichts gefunden wurde, nur weil zum Beispiel der erste Buchstabe des Namens falsch geschrieben wurde, sind zur Steigerung der Datenqualität nicht hilfreich!

## Leistungsmerkmale und Funktionen

- *mailRetrieval* löst Probleme der Adressidentifikation – real-time!
- *mailRetrieval* ist ein Expertensystem zur fehlertoleranten Suche sowie automatischen Dublettenerkennung und Clusterung in großen Adressdatenbanken. Damit finden Sie Adressen auch dann, wenn sich die aktuell eingegebenen Daten von den in der Datenbank gespeicherten Daten durch Lese-, Hör- sowie Data-Entry-Fehler oder durch verschiedene Abkürzungen unterscheiden.
- Die Software ist für den Abgleich 1:n ausgelegt, um eine Adresse in einer sehr umfangreichen Adressdatenbank fehlertolerant und real-time zu suchen.
- *mailRetrieval* bietet eine Performance, die es erlaubt, bei höchster Erkennungsqualität auch größte Adressdatenbanken mit vielen gleichzeitig aktiven Usern mit Responsezeiten unter einer Sekunde zu betreiben.
- *mailRetrieval* bietet neben einer Real-time-Suche und der Funktion Dublettenerkennung auch eine Real-time-Update-Funktion. Eine gerade angelegte Adresse steht damit sofort allen Benutzern zur fehlertoleranten Suche zur Verfügung.
- *mailRetrieval* macht Sie produktiver! Das System ist einfach in Ihre Anwendung zu integrieren, völlig unabhängig davon, in welcher Systemumgebung oder mit welcher Programmiersprache Ihre Entwicklung stattfindet.



## Technik

Die Kombination fehlertoleranter und intelligenter Abgleich- und Suchverfahren (Fuzzy-Logik, Phonetik, Ähnlichkeitsverfahren, Kontextanalyse) garantiert eine außergewöhnlich genaue Trennschärfe und stellt hohe Zuordnungsraten bei enormer Performance sicher.

*mailRetrieval* wird in die bestehenden und gewohnten Anwendungsprozesse eingebettet und arbeitet, für den Anwender unsichtbar, interaktiv im Hintergrund. So arbeitet der Anwender mit den ihm bekannten Bildschirmmasken.

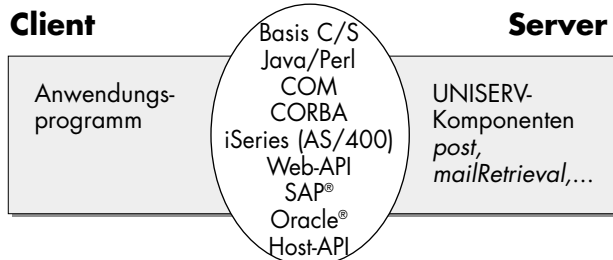
## Produktvarianten und Schnittstellen

*mailRetrieval* gibt Ihnen Investitionssicherheit! Die offene Architektur ermöglicht eine einfache Integration in jede gängige IT-Umgebung.

Die Software unterstützt die wichtigsten Derivate der Unix-Welt, Microsoft mit Windows, Mainframe-Systeme mit den Betriebssystemen z/OS, VSE, BS2000 und iSeries (AS/400).

*mailRetrieval* ist in Client/Server-Architektur ausgeführt und kann beliebig auf Ihre Systemlandschaft verteilt werden.

### Mögliche Schnittstellen



Innerhalb der Produktlinie OPENedition steht eine Vielzahl von ausgereiften und erprobten Schnittstellen für *mailRetrieval* zur Verfügung. Sie ermöglichen Ihnen eine schnelle Integration in Ihre Anwendungen ohne Umwege.

Zusätzlich werden innerhalb der Produktlinie OPENedition verschiedene, technische *mailRetrieval*-Produktvarianten angeboten, die die interaktive Adressrecherche in speziellen IT-Umfeldern unterstützen:



**mail**  
iSeries  
(AS/400)



## Produkt-Features

### Verarbeitung von Consumer- oder Business-Adressen

Länder- und plattformabhängig stehen spezielle Versionen für Consumer-Adressen (B2C) und für Business-Adressen (B2B) zur Verfügung. Im Vergleich zur B2C-Variante erkennt *mailRetrieval* in der B2B-Version neben den herkömmlichen Adresselementen zusätzlich unternehmensbezogene Bestandteile und separiert diese von den auf den Ansprechpartner innerhalb eines Unternehmens bezogenen Elementen. Firmenspezifisch werden darüber hinaus zusätzliche Eingabefelder wie Firmenname, Rechtsform, Homepage, beschreibende Unternehmenszusätze, geographische Angaben und Akronyme erkannt und beim Abgleich berücksichtigt. In Bezug auf den Ansprechpartner innerhalb eines Unternehmens werden auch Felder wie Abteilung oder Titel erkannt und abgeglichen. Hierfür enthält *mailRetrieval*-Business im Vergleich zur Consumer-Variante eine umfangreichere Synonym-Tabelle. Der Einsatz der B2B-Version empfiehlt sich beim Abgleich gemischter B2C- und B2B-Bestände bei einem Anteil an Firmenadressen ab etwa 30%.

### Länderspezifische *mailRetrieval*-Versionen für den internationalen Einsatz

*mailRetrieval* bietet die gleiche Funktionalität auch bei internationalen Adressdatenbanken. Dafür stehen spezielle Länderversionen als Expertensysteme mit integriertem Wissen über die Eigenheiten des Landes und des Sprachraumes zur Verfügung. Derzeit unterstützt *mailRetrieval* mehr als 20 Länder.



## Weitere Informationen