

Data Quality Solutions von Uniserv im Einsatz bei Greenpeace Deutschland, Hamburg

GREENPEACE

Datenqualität mit GRIPS

Uniserv-Lösungen sichern auf dem Host die Qualität von aktuell rund 1,6 Millionen Adressen/ Strukturierter, postalisch korrekter und dublettenfreier Adressdatenbestand stärkt Image als Umweltschutzorganisation

Die Belange des Umweltschutzes sind das Thema des 1971 in Vancouver, Kanada, gegründeten und seit 1980 auch in Deutschland vertretenen Vereins Greenpeace. Über konsequente Öffentlichkeits-, Informations-, Lobby- und Recherchearbeit sowie im Rahmen von Projekten, Aktionen und weiteren Aktivitäten rückt Greenpeace die Missstände im Umgang mit Umwelt, Natur und Mensch immer wieder in den Mittelpunkt des öffentlichen Interesses. Dabei ist es selbstverständlich, dass Greenpeace innerhalb der hauseigenen Anwendung GRIPS (Greenpeace Informations- und Planungssystem) seine Adressdaten strukturiert, postalisch korrekt und dublettenfrei vorhält. Die Umweltschutzorganisation vermeidet auf diese Weise beispielsweise bei Mailingaktionen das mehrfache Anschreiben ein und derselben Person, mindert so den Papierverbrauch, schont weitere Ressourcen wie Drucktoner oder Materialien in der Druckvorstufe und vermeidet Kosten für Retouren sowie Fehlsendungen. Für die Sicherung der Adressdatenqualität innerhalb von GRIPS zeichnet seit Jahren die Software des Spezialisten für Data Quality Uniserv aus Pforzheim verantwortlich.

Das Thema Qualität von Adressdaten ist bereits seit Anfang der neunziger Jahre ein Thema für Greenpeace in Deutschland. Andreas Heißler, Marketing & Communication bei Uniserv, sprach darüber mit Barbara Drust, Bereichsleiterin Information und Förderer-Service bei Greenpeace in Deutschland. Die interne Datenbank enthielt zu diesem Zeitpunkt etwa 1,2 Millionen deutsche Adressen. Die Arbeit mit diesen allerdings ungepflegten Datensätzen erweist sich beispielsweise in der Öffentlichkeitsarbeit als immer wieder recht schwierig. So verfügten die Anschriften unter anderem nicht über die für einen effizienten Einsatz zum Beispiel im Rahmen von Mailingaktionen so wichtigen Qualitätsmerkmale wie Struktur, postalische Korrektheit und Dublettenfreiheit, wie sich Barbara Drust erinnert: „Wir hatten damals in unserem Bestand einen Dublettenanteil von etwa 20 Prozent. ▶



GREENPEACE

Bei der Adresseingabe gab es außerdem keinerlei postalische Abgleich- und Prüfmöglichkeit. Das führte insbesondere in der Erfassung der vielen handschriftlich vorliegenden Adressen zu weiteren Redundanzen und doch erheblichen Fehlern!"

In Folge dieser mangelnden Datenqualität kam es bei den jährlich vier bis fünf Briefaussendungen zu vielen Reklamationen seitens der Adressaten. Der Hauptgrund für diese Reklamationen lag in der Doppel- und Mehrfachadressierung sowie in den dadurch anfallenden unnötigen Kosten. „Gerade diese doppelten oder gar mehrfachen Aussendungen waren für unser Image kontraproduktiv, weil beispielsweise der durch die Adressdubletten bedingte erhöhte Papierverbrauch mit unseren Zielen als Umweltschutzorganisation unvereinbar und für unsere Unterstützer nicht nachvollziehbar und akzeptabel war. Hinzu kamen die unnötigen Kosten beispielsweise für Porto und Retouren“, vertieft Barbara Drust die Zusammenhänge. Gesucht waren deshalb insbesondere Komponenten für die postalische Prüfung und Korrektur von Adressen sowie für das Auffinden und Vermeiden doppelt oder mehrfach vorhandener Anschriften im Datenbestand.

GRIPS für Datenqualität

Die Verantwortlichen bei Greenpeace in Deutschland starteten vor diesem Hintergrund – begleitet von einer Unternehmensberatung – eine Ausschreibung für einen Anbieter von Individualsoftware, die neben anderen Funktionen insbesondere das Thema Sicherung der Adressdatenqualität abdecken sollte. In der Endphase der Ausschreibung standen schließlich zwei Firmen im Angebot. Die Entscheidung fiel zugunsten der Firma SD&M. Teil dieses Angebotes sind die Data Quality-Lösungen von Uniserv. Entwickelt wurde dann nach der Auftragsvergabe das System GRIPS (Greenpeace Informations- und Planungssystem), das Anfang 1992 live geht. „Uniserv ist darin ein fester, nicht mehr wegzudenkender Bestandteil“, beschreibt Barbara Drust Rolle und Bedeutung der Uniserv-Produkte für die Sicherung der Adressdatenqualität.

In GRIPS arbeiten die Uniserv-Produkte in einer Host-Umgebung unter dem Betriebssystem MVS. Die Programme *convert+name*, *post* und *mail* in den Varianten für Deutschland sorgen in diesem Umfeld für strukturierte, postalisch korrekte und dublettenfreie Adressen in der zentralen Datenbank. Barbara Drust bekräftigt: „Mit der Einführung von



Barbara Drust, Bereichsleiterin Information und Förderer-Service: „In unserem System GRIPS ist Uniserv unmerklich permanent im Dienst für gute Adressdatenqualität aktiv!“

GRIPS und den Uniserv-Produkten im Hintergrund haben wir uns von der unstrukturierten Arbeit mit unseren Adressen verabschiedet. Wir prüfen alle Adressen aus den unterschiedlichsten Quellen wie Telefon, Fax, e-Mail sowie Unterschriftenlisten und Aktionen zuerst ganz genau mit Uniserv bei der Erfassung online und korrigieren sie gegebenenfalls, bevor wir sie in der Datenbank auf dem Host speichern. Wir gehen mit allen zugreifenden Usern konsequent Datensatz für Datensatz vor, weil wir die Anschriften gleich von Anfang an richtig im System haben wollen und uns das Nachbearbeiten langer Batchlisten somit sparen können. Mit diesem Vorgehen haben wir die Dimension des Dublettenproblems erst so richtig erkannt und den Nutzen der Uniserv-Tools umso mehr zu schätzen gewusst!"

Vielfältiger Nutzen

Über die Jahre hinweg bis heute macht sich die Anwendung GRIPS mit den Uniserv-Lösungen in vielerlei Hinsicht bezahlt. Die Vorteile aus dieser hohen Datenqualität sind in verschiedenster Art und Weise positiv spürbar. Beispielsweise sind die Auflagen der jährlich bis zu fünf großen Briefaussendungen insbesondere bedingt durch die Bereinigung um Dubletten deutlich kleiner geworden und bewegen sich jetzt bei einer Auflage bis zu 600.000 Stück. Die turnusmäßige Information der regelmäßigen Unterstützer liegt bei einer Menge von etwa 400.000 Stück. Auch ist die Zahl an Reklamationen aus diesen Aussendungen spürbar zurückgegangen. Die Kosten für Porto und Retouren aus Fehlsendungen sind deutlich gesunken. Die via Datenqualität gewonnenen Vorteile in der Kostensituation führen schließlich zu einer Senkung des Budgets für Mailings. Die frei gewordenen Mittel werden anderweitig und vor allem für den Umweltschutz sinnvoller eingesetzt, was sich wiederum – neben anderen Faktoren – positiv auf das Greenpeace-Image auswirkt. Die optimierte Qualität der Adressdaten erleichtert außerdem deutlich die klassische Sachbearbeitung, wenn es zum Beispiel um das Beantworten von Anfragen oder das

Ausstellen von Spendenbescheinigungen geht. Denn gestützt auf die postalisch korrekt, strukturiert und redundanzfrei vorliegenden Datensätze können Prozesse und Abläufe wesentlich effektiver und vor allem nachvollziehbar gestaltet werden, was zusätzliche Zeit und Kostenvorteile einbringt.

Positives Fazit und zukünftige Entwicklung

Über den Einsatz und den Nutzen der Uniserv-Lösungen zieht Bereichsleiterin Barbara Drust deswegen eine durchweg positive Bilanz: „Wir verwalten heute in der Datenbank rund 1,6 Millionen Adressen und setzen diese dank Uniserv optimal für unsere Informationspolitik ein – ein unschätzbare Vorteil, da wir eben sehr viel über den direkten Dialog abwickeln. Es klingt unglaublich, aber an den Produkten und ihrer Leistung ist uns nie etwas Negatives aufgefallen. Die Zusammenarbeit mit Uniserv war immer problemlos, die Hilfsbereitschaft enorm!“

Vor dem Hintergrund dieser geordneten Adresssituation blickt Barbara Drust auch entsprechend optimistisch in die Zukunft, was die Ablösung des bisherigen Systems GRIPS durch eine neue Individual-



entwicklung Mitte 2006 angeht: „Weil die Qualität von Uniserv so gut ist und die Erfahrungen durchweg positiv sind, haben wir uns im Rahmen der neuen Applikation direkt wieder für die Uniserv-Produkte entschieden. Mit dem neuen System reagieren wir auf die veränderten Anforderungen, mit denen wir uns als Umweltschutzorganisation in der Informationspolitik und im Förderer-Service konfrontiert sehen. Ab Mitte 2006 haben wir dann beispielsweise die Möglichkeit, gestützt auf Uniserv, Adressen künftig individuell nach Zielgruppen und deren spezialisierten Interessen zu betreuen, ein Mehrwert, auf den wir uns schon sehr freuen, und der letztendlich wieder dem Umweltschutz zugute kommt!“





GREENPEACE

Hintergrundinformation über Greenpeace Deutschland

Greenpeace ist eine gewaltfreie, unabhängige, international aktive und gemeinnützige Umweltschutzorganisation und wurde am 15. September 1971 in Vancouver (Kanada) als Nachfolgeorganisation des „Don't Make A Wave Committee“ gegründet. Greenpeace Deutschland wurde 1980 mit Hauptsitz in Hamburg gegründet und ging aus dem 1979 ins Leben gerufenen „Verein zur Rettung und Erhaltung von Walen und Robben“ hervor.

Weltweit ist Greenpeace als erfolgreichste Umweltschutzorganisation in 30 Ländern mit über 1.300 Mitarbeitern vertreten. In Deutschland sind 160 Mitarbeiter beschäftigt, die in über 83 Städten von mehr als 3.000 ehrenamtlichen Helfern unterstützt werden. Etwa 2,83 Millionen Fördermitglieder tragen Greenpeace, davon etwa 500.000 allein in Deutschland. Das jährliche Spendenaufkommen beläuft sich auf circa 37 Millionen Euro.

Greenpeace hat sich allen Belangen des Umweltschutzes verschrieben und sensibilisiert die Öffentlichkeit über unterschiedlichste Aktionen und Kampagnen kontinuierlich und nachhaltig für nationale und internationale Versäumnisse und Defizite. Bei den Vereinten Nationen hat Greenpeace den Status eines Beobachters.

Mehr erfahren Sie im Internet unter www.greenpeace.de.

Uniserv, Pforzheim



- Gegründet 1969
- Führender Anbieter von Adressmanagement-Software
- Produktportfolio: international, Web-fähig, plattformunabhängig, branchenneutral
- Einsatzgebiete der Software insbesondere CRM, eCommerce, 1:1-Marketing, ERP-Projekte, Call-Center Aktivitäten, Mikromarketing, Geocoding
- Nutzen: optimale Kundenansprache auf Basis validierter Adressinformation

Weitere Informationen

Uniserv GmbH • Rastatter Str. 13 • 75179 Pforzheim
 Tel. +49 (0) 7231/936-0 • Fax +49 (0) 7231/936-30 02 • e-mail: info@uniserv.com • www.uniserv.com

