

Success Story

Success Story • Anwenderbericht • Interview

Uniserv-Lösungen im Einsatz bei Sixt, in Pullach bei München, Deutschlands führendem Spezialisten für Mobilität

Adressdaten in First Class-Qualität



Mit Uniserv sichert Sixt-Konzern die Qualität seiner Adressdaten / Kundenauswertungen und Datenanalysen jetzt einfacher und schneller

Sixt befindet sich als der in Deutschland führende Mobilitätsdienstleister auf einem kontinuierlichen Wachstums- und Expansionskurs. Diese Entwicklung wird vor allem durch maßgeschneiderte Mobilitätslösungen sowie innovative Angebote und Pakete für alle Geschäfts- und Leistungsbereiche erreicht. „Mobility First Class“ ist dabei das Credo des weltweit agierenden Konzerns. Vor diesem Hintergrund spielt deshalb die Qualität der verwalteten Adressdaten eine entscheidende Rolle. Zur Sicherung der Qualität seiner Adressdaten hat sich Sixt für den Einsatz der Data Quality-Solutions von Uniserv aus Pforzheim entschieden.

Im Vorfeld der Entscheidung für die Investition in spezialisierte Softwarelösungen für Adressqualität sah sich Sixt insbesondere mit zwei Fragestellungen konfrontiert. Zur Gewährleistung eines schnellen und reibungslosen Vermietprozesses wurde bislang weitestgehend auf eine zeitaufwändige Adressrecherche verzichtet. Es kam so zu Adressdubletten in der Sixt-Kundendatenbank. Der zweite Bereich, bei dem sich das Fehlen von Data Quality-Solutions bemerkbar machte,

lag im Bereich der Kundenanalysen. Diese werden insbesondere für künftige Aktivitäten z. B. im Marktauftritt als Grundlage herangezogen. Das allerdings war auf Grund der postalischen Unsauberkeiten sowie vorliegender Dubletten nicht in der geforderten Exaktheit möglich. Beide Punkte führten zur Entscheidung, die bislang extern vergebene Data Quality-Prüfung durch Inhouse-Lösungen zu ersetzen.

Überzeugend auf der ganzen Linie

Nachdem man sich bei Sixt ein Bild von der Ausgangslage verschafft hatte, wurden im Rahmen eines Auswahlprozesses die Produkt- und Serviceangebote verschiedener Anbieter von möglicherweise geeigneten Data Quality-Lösungen untersucht. Die Kriterien, anhand denen die verschiedenen Offerten ihre Eignung unter Beweis stellen mussten, waren insbesondere Ergebnisqualität, Performance, Stabilität und Integrierbarkeit. Die Uniserv-Lösungen konnten im Rahmen der Untersuchung ausgewogen überzeugen. Deshalb setzt Sixt seit 2005 die Lösungen von Uniserv ein.

Step by Step

Gestützt auf die lizenzierten Uniserv-Lösungen wurde das Aufarbeiten des mehrere Millionen Datensätze umfassenden Adressbestandes seit Projektstart Schritt für Schritt vorangetrieben, mit dem Ziel, nach erfolgreichem Abschluss des Projektes sämtliche Adressen bezogen auf Deutschland vollständig, aktuell, korrekt und vor allem frei von Dubletten vorzuhalten. Im ersten Abschnitt stand deshalb zuerst die grundlegende und ausführliche postalische Bereinigung aller Adressen im Mittelpunkt. Mittels des Einsatzes der Uniserv-Lösungen konnte dieser Teilschritt weitestgehend automatisiert durchgeführt werden. Der Anteil der manuell zu validierenden Adressen war dank der hohen Ergebnisqualität, gemessen an der Gesamtmenge, sehr gering.

Im Anschluss an die postalische Bereinigung wurden die Daten gegeneinander abgeglichen und sämtliche Dubletten markiert, was den aktuellen Stand der Gesamtinitiative „Address Data Quality bei Sixt“ darstellt. Ausgehend von diesem Punkt geht es jetzt in den künftigen Schritten darum, die Dubletten zusammenzuführen sowie die einzelnen Uniserv-Produkte insbesondere in die Vermietsoftware, die beispielsweise von den über 550 Vermietstationen genutzt wird, einzubinden. Fehlerhafte Adressen sowie das neuerliche Entstehen von doppelten und mehrfach erfassten Datensätzen soll auf diese Weise künftig zuverlässig verhindert werden. Des Weiteren wird über die Implementierung von WebServices nachgedacht, um auch den Online-Weg der Fahrzeugvermietung hinsichtlich Address Data Quality „wasserdicht“ zu machen.

Positive Effekte

Obwohl sich der gesamte Datenbestand aktuell noch in der Aufarbeitungsphase befindet, lassen sich aus Sicht der Spezialisten bei Sixt schon heute deutlich positive Auswirkungen erkennen, die nicht zuletzt auf den Einsatz der Uniserv-Lösungen zurückgehen. So sind die bereits genannten Kundenauswertungen und -analysen mittlerweile deutlich zielgerichteter durchzuführen und bringen merklich aussagekräftigere Ergebnisse als es noch vor dem Einstieg in Data Quality der Fall war. Die Retourenquote beim Versand der Kundenkarten konnte ebenfalls gesenkt werden. Ebenso

machen sich kostenseitig Veränderungen bemerkbar: nicht nur die Produktionskosten, auch die Aufwände für Druck, Porto und Versand sind rückläufig. Nach Abschluss der Integration der Uniserv-Lösungen in die Vermietsoftware wird auch die Zielsetzung, die Geschwindigkeit in den Sixt-Stationen weiter zu erhöhen, erreicht sein. Denn Adressangaben können dann in real-time validiert und gegebenenfalls korrigiert werden. Auf diese Weise steigert Sixt nach und nach weiter seine Wettbewerbskraft.

Fazit und Ausblick

Vor diesem Hintergrund zeigt man sich im Hause Sixt deshalb sehr zufrieden mit dem bisherigen Verlauf des Projektes Data Quality unter Einsatz der Uniserv-Lösungen. Besonders hervorgehoben wird in diesem Zusammenhang die hilfreiche Unterstützung durch die Uniserv-Berater sowie der schnelle und unkomplizierte Support. So konnte im Rahmen einer Einführungsschulung in Pullach bei München bereits die Konfiguration für die ersten Schritte zur Datenbereinigung entwickelt und aufgebaut werden, was den Projektverlauf zusätzlich beschleunigt hat.

Für die Zukunft plant man bei Sixt den weiteren Ausbau des Bereichs, insbesondere auch die Ausdehnung auf Online-Tools. Daraus erwächst für Sixt die Möglichkeit, noch besser auf die Wünsche, Anforderungen und Bedürfnisse seiner Kunden einzugehen – ganz im Geiste von „Mobility First Class“.

Hintergrundinformationen zu Sixt

1912 wurde die Autovermietung Sixt in München gegründet, heute ist das Unternehmen ein weltweit vertretener Mobilitätsdienstleister. So hat Sixt in Deutschland und Österreich bereits die Marktführerschaft inne. Seinen Kunden bietet Sixt Premiumfahrzeuge zu günstigen Preisen. Sowohl Privat- als auch Geschäftskunden werden deutschlandweit an über 550 Stationen innovative Lösungen für Mobilitätsbedarf geboten. Auch im Internet bietet Sixt seinen Kunden umfangreichen Service und Informationen sowie die Reservierungsmöglichkeit zu speziellen Online-Tarifen. Weitere Informationen sind im Internet unter www.sixt.de erhältlich.



Uniserv, Pforzheim

- Gegründet 1969
- Führender Anbieter von Data Quality-Lösungen
- Produktportfolio: international, Web-fähig, plattformunabhängig, branchenneutral

Weitere Informationen

Uniserv GmbH • Rastatter Str. 13 • 75179 Pforzheim/Germany
T +49 7231 936-0 • F +49 7231 936-30 02 • E info@uniserv.com • www.uniserv.com

- Einsatzgebiete der Software insbesondere CRM, eCommerce, 1:1 Marketing, ERP-Projekte, Call-Center Aktivitäten, Micromarketing, Geocoding
- Nutzen: optimale Kundenansprache auf Basis validierter Adressinformationen