

INNOVATIVE CRM DATEN- BEREINIGUNGSLÖSUNGEN IM VOLKSWAGEN KONZERN

Das Projekt KUBA

KUBA steht für "Kundendatenbank" und wurde als CRM-Projekt im September 1999 von den Marken Volkswagen und AUDI sowie der Volkswagen Financial Services AG und der VW Kundenclub GmbH initiiert. Volkswagen Financial Services AG wurde für dieses im Bereich Kundenbeziehungsmanagement zu realisierende CRM-Projekt als Generalunternehmer beauftragt.

Zentrales Ziel ist die Schaffung einer einheitlichen System- und Prozessplattform zur Realisierung von Kundenbindungsmaßnahmen im VW Konzern. Langfristig sollen weitere Marken und Importeure einbezogen werden.

Die IBM Deutschland GmbH wurde von der Volkswagen Financial Services AG im Rahmen des Pilotprojektes "Kundenbetreuung Audi" mit der Konzeption und Realisierung einer technischen Lösung zur Datenbereinigung auf Basis Uniserv Standardsoftware beauftragt.

Bisher wurden mehrere Teilprojekte im Volkswagenkonzern initiiert. Es wurden mySAP CRM-Lösungen auf Basis mySAP CRM 3.0 für die Bereiche Kunden- und Interessenten-Management implementiert. Die ersten Implementierungen werden mittlerweile erfolgreich eingesetzt.

Für die Implementierung bei allen Projektbeteiligten wurde nach einer Untersuchung der tatsächlichen Kundendaten im Hinblick auf Vollständigkeit und Strukturierung die Einführung eines geeigneten Software-Tools empfohlen.

Eine Tool-Evaluierung wies die Komponenten *post* und *mail* der Firma Uniserv als geeignet aus, die Problemfelder innerhalb der Kundendaten zu beseitigen. Hierbei wurde auf die Verbesserung der Qualität der Adress-Informationen und die Vermeidung von Kunden-Dubletten abgezielt.

Bei Volkswagen und Audi wurden deshalb die Uniserv Komponenten *post* und *mail* gemeinsam mit der neuen Version von mySAP CRM 3.0 eingesetzt. Als Verbindung zwischen den Uniserv-Komponenten und SAP kam das zwischenzeitlich zertifizierte AddIn des Uniserv Entwicklungspartners Paricon zum Einsatz, der den universellen Einsatz von Uniserv-Komponenten im SAP-Umfeld sicherstellte. In dieser Kombination ist diese Implementierung bisher die erste ihrer Art.

Die Lösung

Um im neuentwickelten CRM-System saubere Daten garantieren zu können, war es daher notwendig, die Werkzeug-Komponenten von Uniserv überall da einzusetzen, wo Kundendaten in das System kommen!



„Betrachtet man die dargestellten Verbesserungspotentiale gemeinsam mit positiven Marketing-Effekten und einer erhöhten Kundenzufriedenheit, so

ist der Einsatz von Uniserv ein Gewinn für den Volkswagen Konzern.“

Michael Kunadt, IBM Deutschland GmbH

Zum einen erfolgen die Aufnahme von Kundeninformationen und die Anlage neuer Kunden im Rahmen des Call Center Betriebes. Hier prüft

Uniserv *post* nicht nur direkt bei der Eingabe, ob die angegebene oder eingegebene Adresse eines Kunden auch korrekt ist, sondern korrigiert die eingegebenen Straßen, Postleitzahlen und Orte auch gegebenenfalls automatisch, wenn dem Bearbeiter z. B. Tipp-Fehler oder Zahlendreher unterlaufen sind. Uniserv *mail* informiert den Call Center Agenten bei der Anlage von Kundendaten darüber hinaus über mögliche Dubletten, unterstützt die unscharfe Suche nach Kunden und vermeidet so die Anlage von Dubletten.

Zum anderen fließen Kundeninformationen über Batch-Schnittstellen täglich in die CRM-Systeme. Hier erfolgt neben einer standardisierten Transformation von Daten auch die Prüfung auf postalische Korrektheit und auf mögliche Dubletten im Rahmen der Ausführung von ABAP Programmen. Fehlerhafte Kundendaten werden gekennzeichnet und ermöglichen im Nachgang eine manuelle Weiterverarbeitung.

Sowohl die Dialog- als auch die Batch-Lösung verwenden die gleichen Uniserv-Komponenten *post* und *mail* in den ‚Plug&Play‘-Varianten. Beide Varianten besitzen den Vorteil, mit nur geringem Konfigurationsanteil auszukommen. Die Einbettung in das Ablauf-Schema von SAP erfolgt über die von der SAP vorgegebenen Standard-Schnittstellen und erfordert i.d.R. keinen weiteren Codierungs-Aufwand.

Im Rahmen einer Altdaten-Migration wurde eine dritte Uniserv-Komponente, *click it*, im Stand-Alone-Betrieb eingesetzt. Mit Hilfe von *click it* wurden die vorhandenen Altdaten vor dem Laden in das neue CRM-System bereinigt, um sicherzustellen, dass die Datenqualität im neuen SAP-System auch den Ansprüchen der Marken genügt.

Das Ergebnis

Von fast einer halben Million Kundenadressen waren weniger als 10% postalisch und semantisch zu 100% korrekt. Über 90% aller Adressen konnten durch Uniserv automatisch korrigiert werden.

5% aller Kundendaten waren auch mit Werkzeugunterstützung nicht zu bereinigen. Diese Daten erforderten eine manuelle Weiterbearbeitung.

Betrachtet man die oben dargestellten Verbesserungspotentiale gemeinsam mit positiven Marketing-Effekten und einer erhöhten Kundenzufriedenheit, so ist der Einsatz von Uniserv ein Gewinn für den Volkswagen-Konzern. Der Einsatz von Uniserv Software amortisiert sich u. a. durch die Ersparnis an Portogebühren für nicht zustellbare Briefe.



„Über 90% aller Adressen konnten durch Uniserv automatisch korrigiert werden.“

Uwe Höhne, IBM Deutschland GmbH

Der Kunde

Der Volkswagen-Konzern, größter Automobilhersteller Europas, konzentriert seine Aktivitäten auf den Automobilmarkt, wo er mit seinen Produkten und Dienstleistungen die gesamte Wertschöpfungskette abdeckt. Als weltweit agierendes Unternehmen ist Volkswagen auf allen wichtigen Märkten der Welt vertreten. In Marktanteilen ausgedrückt stammt fast jeder fünfte Wagen in Westeuropa aus dem Volkswagen-Konzern, weltweit hält

Volkswagen derzeit einen Anteil von 12,5 Prozent (Stand: 31. Dezember 2001). Im Jahr 2001 produzierte Volkswagen über 5 Millionen Automobile.

Der Volkswagen-Konzern wird dabei zu einem Mobilitätsanbieter. Zu seinem breit gefächerten Dienstleistungsspektrum gehört neben einer der führenden Informationstechnologie-Beratungen Deutschlands auch das Finan-

zierungs- und Leasing-Geschäft. Die Volkswagen Financial Services AG ist Europas größter Automobil-Finanzdienstleister und Deutschlands zweitgrößte Direktbank. Volkswagen Financial Services ist für die Finanzierung und das Leasing von Fahrzeugen sowie für das Direkt-Bank-Geschäft der Volkswagen Gruppe in Europa zuständig.





Ansprechpartner

IBM Deutschland GmbH

Jürgen Hormel (Partner):

Tel.: (040) 6378-2209

Juergen.Hormel@de.ibm.com

**Uwe Höhne (Senior Manager, CRM
VW-Konzern):**

Tel.: (0175) 43 91076

Uwe.Hoehne@de.ibm.com

**Michael Kunadt (Principal Consul-
tant Business Intelligence):**

Tel.: (0170) 78 565 82

Michael.Kunadt@de.ibm.com

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 • D-75179 Pforzheim • Phone +49 (0) 7231/936-0 • Fax +49 (0) 7231/936-30 02
e-Mail: info@uniserv.de • www.uniserv.de

