

 club dial

Club DIAL setzt auf Uniserv-Lösungen

AUF DER ERFOLGSSPUR

Seit mehr als 30 Jahren hat Club DIAL in Frankreich Film- und Tonträger für jeden Geschmack im Angebot; aktuell sind bei der Universal Music-Tochtergesellschaft über eine Million ausschließlich französische Mitglieder registriert, die ihre CD-, Video- und DVD-Bestellungen bequem per Katalog oder via Internet aufgeben können. Beim Warenversand kristallisierten sich jedoch zusehends zwei Probleme heraus – zum einen die komplizierte Adressstruktur in Frankreich, die kontinuierlich eine aufmerksame Prüfung erfordert, zum anderen die Notwendigkeit, nach Bestands- und Neukunden zu filtern. Daher setzt Club DIAL zur Verwaltung seines umfangreichen Adressstamms schon seit den 80er Jahren als einer der ersten französischen Kunden auf den Pforzheimer Address Data Quality-Spezialisten Uniserv GmbH.

Insgesamt 200 Mitarbeiter sind an den beiden Standorten von Club DIAL in Antony und Champlan mit der kompletten Abwicklung der Kundenbestellungen beschäftigt; über die Jahre hat sich dabei die Zahl der Adressen auf aktuell rund sieben Millionen erhöht, effektiv sind dies rund eine Million aktive Kunden. Das gesamte Handling der Erfassung neuer Adressdaten obliegt einem externen Dienstleister, der diese in regelmäßigen Abständen per Batch an Club DIAL transferiert; einzelne Adresskorrekturen hingegen werden direkt im Unternehmen vorgenommen. Daher war für die Adressbewirtschaftung eine Lösung gefragt, die in beiden Fällen – Individual- und Stapel-Bearbeitung – Adressen nach einheitlichen Kriterien strukturiert und postalisch verlässlich prüft sowie eine Dublettenbereinigung durchführt und sich somit Fehler in der Adressierung vermeiden lassen. Mögliche Fehlerquellen liegen insbesondere in der unterschiedlichen Schreibweise von Straßen- und Ortsnamen, der abweichenden Verwendung von Abkürzungen sowie auch in Varianten von akademischen Titeln.



Michel Bincaz, Leiter EDV bei Club DIAL: „Mit Uniserv haben wir unsere Adressen – etwa sieben Millionen Datensätze – jederzeit fest im Griff!“

Verbriefte Kompetenz gesucht

Die Software zur Adressbereinigung war zu Anfang noch komplett bei einem externen Unternehmen ausgelagert, bis schließlich die Entscheidung fiel, die Korrekturen nach der Erfassung nur mehr im eigenen Haus durchzuführen. Das daraufhin zusammengestellte Pflichtenheft für den zukünftigen Dienstleister umfasste auf Lösungsseite Kriterien wie die einfache Handhabung des Systems, die Möglichkeit einer problemlosen und schnellen Implementierung in die vorhandene IBM Mainframe MVS-Umgebung sowie umfassende Supportleistungen; gleichzeitig legte Club DIAL Wert darauf, dass der Anbieter renommiert und zukunftssicher am Markt agiert, erläutert Michel Bincaz, EDV-Leiter bei Club DIAL: „Im Laufe der Suche hat sich schon nach kurzer Zeit herauskristallisiert, dass Uniserv im Bereich Adressmanagement über einen hervorragenden Ruf und exzellente

Referenzen verfügte. Aufgrund dessen haben wir uns schließlich zur Implementierung der Lösungen aus Pforzheim entschieden.“

Unterstützung für alle Bedürfnisse

Mit der Entscheidung für Uniserv stehen Club DIAL leistungsstarke Instrumente zur Verfügung, die erstens grob strukturierte Namens- und Adressdaten in detaillierte, formatierte und personalisierungsfähige Informationen umwandeln. Die postalische Prüfung für Frankreich sorgt zweitens für postalisch aktuelle Daten und vermeidet so Fehlsendungen sowie die verspätete Zustellung der gewünschten Artikel. Die

Dublettenbereinigung schlussendlich hilft, Mehrfachaussendungen zu verhindern, was gerade im Direktwerbebereich eher ungünstig ist: Es entstehen unnötige Kosten, der Verlust von Glaubwürdigkeit beim Kunden wird vermieden.

Die Dublettenbereinigung hat noch eine weitere wichtige Aufgabe, nämlich zwischen Alt- und Neukunden zu differenzieren. „Zu bestimmten Zeiten bieten wir spezielle Einstiegsangebote für neue Clubmitglieder. Dann ist es wichtig, eine Mehrfachnutzung wirksam zu unterbinden, da diese Erstkundenangebote für uns mit hohen Kosten verbunden sind“, so Michel Bincaz.



Es wird permanent sorgfältig geprüft, ob eine Adresse bereits im Datenbestand vorhanden ist.

La Poste-zertifizierte Qualität

Eine permanent auf hohem Niveau angesiedelte Adressqualität bei Club DIAL ist des Weiteren auch für die jährlich zu erneuernde eV@-Zertifizierung durch La Poste notwendig. Dabei wird die Qualität des Datenbestands anhand einer Analyse auf drei festgelegte Indikatoren hin überprüft. Mit dem Zertifikat geht im Anschluss eine Portoeinsparnis von fünf bis acht Prozent durch günstigere Versandkosten einher – dies reduziert beim Handling einer Gesamtbestellmenge im zweistelligen Millionenbereich die Kosten ganz erheblich. Gleichzeitig ist sichergestellt, dass die Sendungen die Kunden schnell und auf dem direkten Weg erreichen. „Das eV@-Zertifikat mit all seinen Vorteilen schaffen wir nur durch die permanente Pflege unserer Adressen mit der Uniserv-Software“, bekräftigt EDV-Leiter Bincaz.

Resümee

Seit ihrer Implementierung sorgen die Uniserv-Lösungen bei Club DIAL für saubere, strukturierte Adressen und damit die sichere Zusendung aller bestellten Waren. Über das auf diese Weise erhaltene Zertifikat eV@ ist zudem eine deutliche Kostenersparnis beim Versand gewährleistet. „Das gleichbleibend hohe Niveau unseres Datenbestands

ermöglicht unser Geschäft in dieser Form überhaupt erst“, resümiert Michel Bincaz zufrieden. „Unser auf Basis der korrekten Adressen generierter exzellenter Service und die daraus resultierende Zufriedenheit der Kunden bestätigt uns damit jeden Tag aufs Neue, dass wir mit der Entscheidung für Uniserv auf das richtige Pferd gesetzt haben.“

Hintergrundinformationen zu Club DIAL

Club DIAL, eine 100-prozentige Tochtergesellschaft von Universal Music, blickt in Frankreich auf eine über 30 Jahre währende Erfolgsgeschichte im Verkauf von Film- und Tonträgern zurück. An den beiden Standorten in Antony und Champlan kümmern sich insgesamt 200 Mitar-

beiter um die Bestellungen der rund 1.000.000 Clubmitglieder. Weitere Informationen sind im Internet unter <http://www.musicandfilm.fr> erhältlich.



In einem aufwändigen Zertifizierungsverfahren bewertet LaPoste Adressvalidierungssysteme, erteilt nach vollzogener Qualitätsprüfung eine amtliche Freigabe und bestätigt dies in einem offiziellen Dokument. Uniserv hat als erstes ausländisches Softwarehaus diesen Zertifizierungsprozess erfolgreich durchlaufen und das Zertifikat für seine IT-Systeme erhalten. Die Zertifizierung schließt diverse Testanlagen, Qualitätsaspekte, Analysen, Diagnosen und Ergebnisbewertungen ein. Darunter fallen zum Beispiel auch die adressiergerechte Strukturierung von Namens- und Adresselementen nach der Adressnorm AFNOR, die Beachtung einer entsprechenden, richtigen Zeilen-Normierung,



die richtige Behandlung spezieller Zustelladressen bei Privat- und Firmenanschriften oder Postfachadressen. Mit der Zertifizierungsinitiative will LaPoste einen hohen

Qualitätsstandard bei Adressvalidierungssoftware sicherstellen und für die Konformität der Produkte mit der französischen Adressierung sorgen.

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.com • www.uniserv.com

