



## Loyalty Partner GmbH, München



### **GLANZPUNKT ADRESSMANAGEMENT**

**Uniserv-Software pflegt über zehn Millionen deutsche Kundenadressen unter Oracle / Technologischer Vorsprung gibt den Ausschlag / In weniger als drei Wochen produktiv**

Die Münchner Loyalty Partner GmbH organisiert das Adressmanagement im Rahmen ihres Bonusprogramms PAYBACK unter einer Oracle8i™-Datenbank von Anfang an mit Uniserv. Zum Einsatz kommt die postalische Prüfung *post* für Deutschland inklusive Geokoordinaten. Bei mittlerweile mehr als zehn Millionen deutschen Adressen sorgt die Software im Zusammenspiel mit einer vorgeschalteten, externen Adressprüfung für eine anhaltend hohe, postalische Qualität und Aktualität des Datenbestands. Das macht die Adressen fit für erfolgreichen Multi-Channel-Dialog mit den Endkunden.

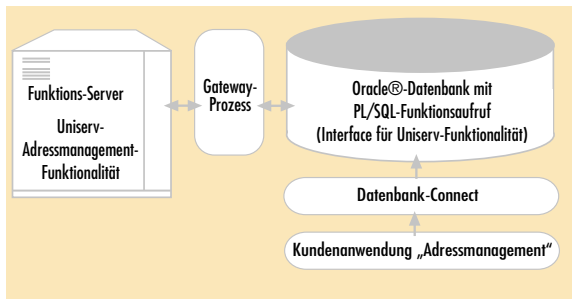
Nehmen sich die Profis von Loyalty Partner der Lösung einer Aufgabe an, sind Akribie und Geschwindigkeit das Maß aller Dinge. Bestes Beispiel: die Implementierung professionellen Adressmanagements unter Oracle. Die Bedeutung postalisch einwandfreier Anschriften für den Erfolg ihres PAYBACK Programms kennen die Entscheidungsträger. „Eine Basis von Loyalty Partner und damit PAYBACK ist professionelles Kampagnenmanagement, also der permanente, personalisierte Dialog mit den Verbrauchern. Ohne saubere Adressen unvorstellbar“, weiß Mitglied der Geschäftsleitung und Manager Solutions Development Timo Salzsieder zu berichten.



## Uniserv on Oracle®



Im Bereich Oracle kooperiert Uniserv mit Codeswift. Dabei steuert Uniserv die Adressmanagement-Funktionalität, Codeswift die Oracle-Schnittstelle bei. Die Oracle-Produktfamilie von Uniserv umfasst



- *mail für Oracle* (Adressretrievalsystem),
- *post für Oracle* (postalische Adressprüfung für bislang 15 europäische Länder),
- *geocoding für Oracle* (geografisches Adresscoding zur Adressbewertung),
- *convert-name für Oracle* (Analyse und Strukturierung von Namensbestandteilen),
- *convert-address für Oracle* (Zerlegen von Adressbestandteilen und Zeilenanalyse).

Die direkte Nutzung der in C/S-Technologie realisierten Komponenten ist von allen Oracle-Client-Plattformen und -Entwicklungswerkzeugen aus über PL/SQL-Package-Aufrufe möglich. Die Prüf- und Korrekturvorgänge laufen als eigenständige Serverprozesse im Hintergrund ab.

Die generische C-Schnittstelle ist auf PL/SQL umgesetzt. Die Weitergabe von Anfragen erfolgt von PL/SQL an den Funktionsserver über DB-Pipes und den Gatewayprozess UniOOracle. Ein Oberflächen-Tool steuert und überwacht das gesamte System. Die

Oracle-Schnittstelle testet ein separater Dialog, Fehler werden zentral protokolliert. Die zentrale Parametrierung vereinfacht Programmierung und Tuning. Last but not

least gibt es verschiedene Instanzen für Produktions- und Entwicklungsdatenbank.

Die Adressmanagement-Komponenten für Oracle sind für die Datenbanken Oracle8i und Oracle9i verfügbar. Vorteile liegen insbesondere in der hohen Skalierbarkeit, der Architektur sowie der automatischen Synchronisation der Transaktionen mit der Oracle-Datenbank. Der OE-Funktionsserver kann wahlweise auf einem eigenen oder dem Rechner der Oracle-Datenbank implementiert sein.

[www.codeswift.com](http://www.codeswift.com)

## Online und offline

Vor diesem Hintergrund sichten die Verantwortlichen in einem anspruchsvollen Auswahlverfahren verschiedene Anbieter von Adressmanagementsoftware. Insbesondere in den Kategorien „Verfügbarkeit unter Oracle“, „Marktposition/ Referenzen“, „Technologie“ und „Preis“ müssen sich die Aspiranten qualifizieren. Uniserv kann als einziger Bewerber mit seinem Angebot in allen Kategorien ausgewogen überzeugen. Insbesondere Preis und Technik geben den Ausschlag „Ein besonderer Vorteil für Uniserv beruht auf der Tatsache, dass die Lösung sowohl online als auch offline arbeitet“, kommentiert Timo Salzsieder die Auftragsvergabe nach Pforzheim. Weiterhin seien, so Manager Salzsieder, aus technischer Sicht die einfache Integration in Oracle, die pfiffige Schnittstelle sowie, aus Programmiersicht, die simple Bedienung der Gesamtarchitektur hervorzuheben. Ebenso gut gefallen habe nach Auftragserteilung die enorme Flexibilität des Teams Uniserv/ Codeswift in punkto Zusammenarbeit mit und Umsetzung bei Loyalty Partner.

Von diesem Rückenwind getrieben ging das Gesamtsystem nach weniger als drei Wochen produktiv.

## The Address is the Center

In der Oracle-Umgebung sorgt die eingesetzte Uniserv-Software zuverlässig für korrekte, hochwertige Anschriften. Die postalische Prüfung *post* überprüft die deutschen Adressen zuverlässig auf der Ebene von Postleitzahl, Ort, Straße und Hausnummer. Die Funktion „Geokoordinaten“ erweitert die originäre Anschrift um die Angabe von geographischer Länge und Breite. Damit lässt sich die regionale und lokale Streuung der PAYBACK Kunden transparent visualisieren. Die Uniserv-Funktionalität arbeitet Oracle-basiert sowohl online als auch offline, sowohl interaktiv als auch im Batch und pflegt gleichermaßen Bestands- und Neu-Daten.

Der Wert dieser validierten Adressen wird im Unternehmen an verschiedenen Stellen sichtbar: Beispiel Kampagnenmanagement auf Basis der aktuell rund 10 Millionen Bestandsadressen. „Pro Jahr fahren wir, teilweise im Verbund mit unseren Partnern, bis zu 200 Aussendungen mit Einzelaufgaben an die 2,5 Mil-



*Timo Salzsieder, Mitglied der Geschäftsleitung Loyalty Partner und Manager Solutions Development über die Uniserv-Lösung unter Oracle®: „Einfach zu implementieren, operativ problemlos!“*

lionen Stück und jährlich nahezu 100 Millionen Kontakten“, erklärt Leiter Database Marketing Torsten Harms. In diesen Kampagnen geht es neben Kundenservice wie zum Beispiel Versand von Kontostandauskünften, Adressänderungsformularen oder Prämienversand auch um zielgruppengerechte Direktwerbung. „Ohne postalisch einwandfreie Adressen wären unsere Responsequoten von bis zu 60 Prozent bei minimaler Unzustellbarkeit nicht zu realisieren“, stellt Torsten Harms klar.

Auch das eigene Call Center greift auf die bereinigten, postalisch einwandfreien und aktuellen Bestandsdaten zu. Das steigert die Zuverlässigkeit und Qualität des Inbound- und Outbound-Dialogs via Telefon erheblich.

Ein weiteres Beispiel für die Relevanz postalisch korrekter Daten sind Neukunden-Adressen. Diese fallen an, wenn sich Verbraucher erstmalig offiziell bei PAYBACK registrieren. Die neuen Anschriften erreichen das Unternehmen auf verschiedenen Wegen, nämlich per Post, Fax oder Telefon, aber auch via Internet. Im Internet erfolgt der Adresscheck online direkt während der Anmeldeprozedur. Offline-Adressen werden entweder interaktiv oder im Batch bereinigt und anschließend der Oracle-Datenbank zugeführt. Schreib-, Hör-, Tipp- und Lesefehler sowie Junk-Adressen sind praktisch ausgeschlossen. Das schützt den Gesamtdatenbestand dauerhaft und zuverlässig vor einer schleichenden Verunreinigung.

Die am 1. April 1998 gegründete Loyalty Partner GmbH ist seit 13. März 2000 mit dem branchen- und medienübergreifenden Kundenbindungssystem PAYBACK am Markt.



Teilnehmende Verbraucher können mit ihrer kostenlosen PAYBACK Karte bei Einkäufen in Partnerunternehmen Punkte sammeln. Guthaben ab 1.500 Punkten (15 Euro) können

gegen Bargeld oder Prämien eingetauscht oder an UNICEF gespendet werden. Partner sind neben Vertretern des klassischen Einzelhandels wie real, Galeria Kaufhof, DEA und OBI auch Online-Firmen, darunter etwa AOL und booxtra.de. Mittlerweile sind mehr als 13 Millionen Karten im Einsatz, jeden Monat kommen mehrere Zehntausend hinzu. Die ausbezahlten Rabatte

belaufen sich auf rund acht Millionen Euro. Ziel ist, die beteiligten Partnerunternehmen beim Ausbau ihrer Wettbewerbsposition zu unterstützen und Verbrauchern einen wahrnehmbaren und attraktiven Mehrwert zu bieten.  
[www.payback.de](http://www.payback.de)

## Positives Fazit

Mitglied der Geschäftsleitung und Manager Solutions Development  
Timo Salzsieder: „Gestützt auf Uniserv verfügen wir heute über zuverlässige, kostengünstige Adressmanagement-automatismen, mit denen wir unsere Adressen fit halten. Das ist das Fundament für den permanenten, störungsfreien Dialog mit unseren Kunden – eine wichtige Voraussetzung für die Sicherung und den Ausbau von PAYBACK. Da wir auf Oracle setzen, ist natürlich optimal, dass sich Uniserv in diese Umgebung einfügt und dabei unsere gewohnte Arbeitsoberfläche nicht verändert. Die Software war für uns einfach zu implementieren und läuft im operativen Tagesgeschäft fehlerfrei und hoch performant. Es passt alles!“

### 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](mailto:info@uniserv.de) • [www.uniserv.de](http://www.uniserv.de)

