

SOLUZIONI INNOVATIVE DI DATA CLEANING PER CRM NEL GRUPPO VOLKSWAGEN

Il progetto CUBA

CUBA è l'abbreviazione di „customer database“, un progetto di CRM iniziato congiuntamente nel Settembre 1999 da Volkswagen, AUDI, VW Kundenclub GmbH (VW Customer Club) e da Volkswagen Financial Services AG, la quale è stata incaricata come capofila generale del progetto.

L'obiettivo principale era di creare un sistema omogeneo ed una piattaforma per implementare le analisi sulla fidelizzazione dei clienti del gruppo VW. Nel lungo periodo si prevede l'inclusione di altri marchi ed importatori.

IBM Deutschland GmbH, all'interno del progetto pilota „Customer Care Audi“, venne incaricata della creazione ed implementazione di una soluzione di data cleaning basata sul software standard Uniserv.

Inoltre, numerosi sotto-progetti sono stati portati avanti all'interno del Gruppo Volkswagen. Le soluzioni mySAP CRM sono state implementate per la direzione clienti e prospect sulla base di mySAP CRM 3.0 ed attualmente sono in uso con ottimi risultati.

Al termine di un approfondito esame dei dati sui clienti presenti nei DB aziendali, è stata raccomandata a tutti i partecipanti l'introduzione di software di data cleaning.

La valutazione di diversi prodotti ha portato alla conclusione che le soluzioni Uniserv *mail* e *post* erano le più adatte ad affrontare il problema. In questo caso l'obiettivo è stato di bonificare gli indirizzi ed eliminare i doppioni all'interno degli archivi anagrafici.

Pertanto in Volkswagen ed Audi, i componenti Uniserv *post* e *mail* sono stati utilizzati insieme all'interno di mySAP CRM 3.0. Come collegamento tra i componenti Uniserv e SAP® è stato utilizzato un software paricon, che nel frattempo è stato certificato. paricon, come partner Uniserv di sviluppo, permette l'utilizzo universale dei componenti Uniserv in ambiente SAP®.

Soluzioni

Per garantire la costante pulizia dei dati nel nuovo sistema CRM si è reso necessario l'utilizzo dei componenti Uniserv ogni qual volta entrano nuove informazioni sui clienti all'interno del sistema.



„Grazie ai grandi margini di crescita, ai positivi effetti sulle strategie di marketing ed alla crescita in soddisfazione dei clienti il software Uniserv è un

grande asset per il gruppo Volkswagen.“

Michael Kunadt, IBM Deutschland GmbH

Il call centre è uno dei nodi per l'ingresso e la registrazione delle informazioni su clienti e prospects. *post* di Uniserv controlla online se l'indirizzo digitato in input è corretto. Inoltre *post* corregge automaticamente gli indirizzi, i nomi

delle città ed i cap inseriti. Ciò vale anche se l'operatore commette errori di battitura o, ad esempio, inverte l'ordine di inserimento. Inoltre il software *mail* informa l'operatore di call centre ogni volta che viene inserito un nuovo dato, su possibili doppi, tramite la ricerca nell'archivio di record simili, evitando in tal modo l'ingresso di doppi.

Le procedure batch sono ulteriori fonti di alimentazione per il sistema CRM. Qui, oltre ad una procedura standard di trasformazione dei dati, vengono effettuate normalizzazione e deduplica di tutti i dati in archivio per l'esecuzione di programmi ABAP. Tutti i dati scartati vengono segnalati per la correzione manuale.

Entrambe le soluzioni, online e batch, utilizzano i componenti Uniserv *post* e *mail* nella versione 'plug & play'. Tutte e due le soluzioni hanno il vantaggio di richiedere minimi impegni per l'installazione. L'inserimento all'interno dello schema SAP® viene effettuato tramite le interfacce standard di SAP® e non richiede la scrittura di alcun codice aggiuntivo.

Nell'ottica di far migrare i 'vecchi' dati nel nuovo sistema, è stato utilizzato un terzo componente Uniserv per attività stand alone, *click it*. Tramite la suite *click it* i dati sono stati bonificati e deduplicati prima di effettuare l'upload nel sistema CRM. In tal modo tutti i dati nel sistema SAP® risultano corretti e omogenei.

Risultati

Risultati su circa 500.000 anagrafiche in archivio, meno del 10% risultano corrette al 100% in input. Più del 90% degli indirizzi sono stati corretti automaticamente da Uniserv; il 5% dell'archivio complessivo è risultato scartato dalle attività automatiche. Questi record hanno richiesto un'ulteriore attività manuale.

Grazie al potenziale di miglioramento mostrato, insieme agli indubbi effetti positivi sulle attività di marketing e alla crescita in customer satisfaction, il software Uniserv è senz'altro un punto di vantaggio per il gruppo VW. I costi per il software vengono pienamente ammortizzati già dai risparmi sull'invio di lettere non recapitate per errori.



"Più del 90% degli indirizzi vengono automaticamente corretti e validati da Uniserv!"

Uwe Höhne, IBM Deutschland GmbH

Il Cliente

Il gruppo Volkswagen, il più grande costruttore di automobili in Europa, concentra le sue attività nel settore dell'auto dove riesce a coprire l'intera catena del valore con i propri prodotti e servizi. Come gruppo globale, Volkswagen è attiva in tutti i maggiori mercati mondiali. All'incirca un'automobile su cinque in Europa occidentale viene prodotta dal gruppo Volkswagen; il

gruppo attualmente possiede una quota di mercato pari al 12,5% worldwide (dati al : 31/12/2001). Nel 2001 Volkswagen ha prodotto più di 5 milioni di automobili. Il gruppo Volkswagen è così diventato uno dei maggiori mobility provider. Inoltre, oltre ad essere tra i maggiori investitori in tecnologia in Germania, il gruppo è attivo nel settore dei servizi finanziari, di

leasing e factoring. Infatti Volkswagen Financial Services AG è la più grande azienda di servizi finanziari legati all'automobile in Europa nonché la seconda banca in Germania. La consociata è responsabile per tutti i finanziamenti ed i leasing sui veicoli e per le attività bancarie del gruppo in Europa.





storie di successo



Contact Partner

IBM Deutschland GmbH

Jürgen Hormel (Partner):

Tel.: +49 (0) 40/63 78-22 09

Juergen.Hormel@de.ibm.com

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

Tel.: +49 (0) 175/4 39 10 76

Uwe.Hoehne@de.ibm.com

**Michael Kunadt (Principal
Consultant Business Intelligence):**

Tel.: +49 (0) 170/7 85 65 82

Michael.Kunadt@de.ibm.com

Uniserv, Pforzheim



- Fondata nel 1969
- Leader europeo per i software di address management
- Portafoglio prodotti: internazionale, Web-capable, platform-independent

• Aree di interesse software:

CRM, e-commerce, 1:1 marketing

ERP projects, call center activities,

micromarketing, geocoding

Ulteriori Informazioni

Uniserv GmbH • Rastatter Str. 13 • 75179 Pforzheim/GERMANIA

Tel. +49 (0) 7231/936-0 • Fax +49 (0) 7231/936-30 02 • e-mail: info@uniserv.com • www.uniserv.com

