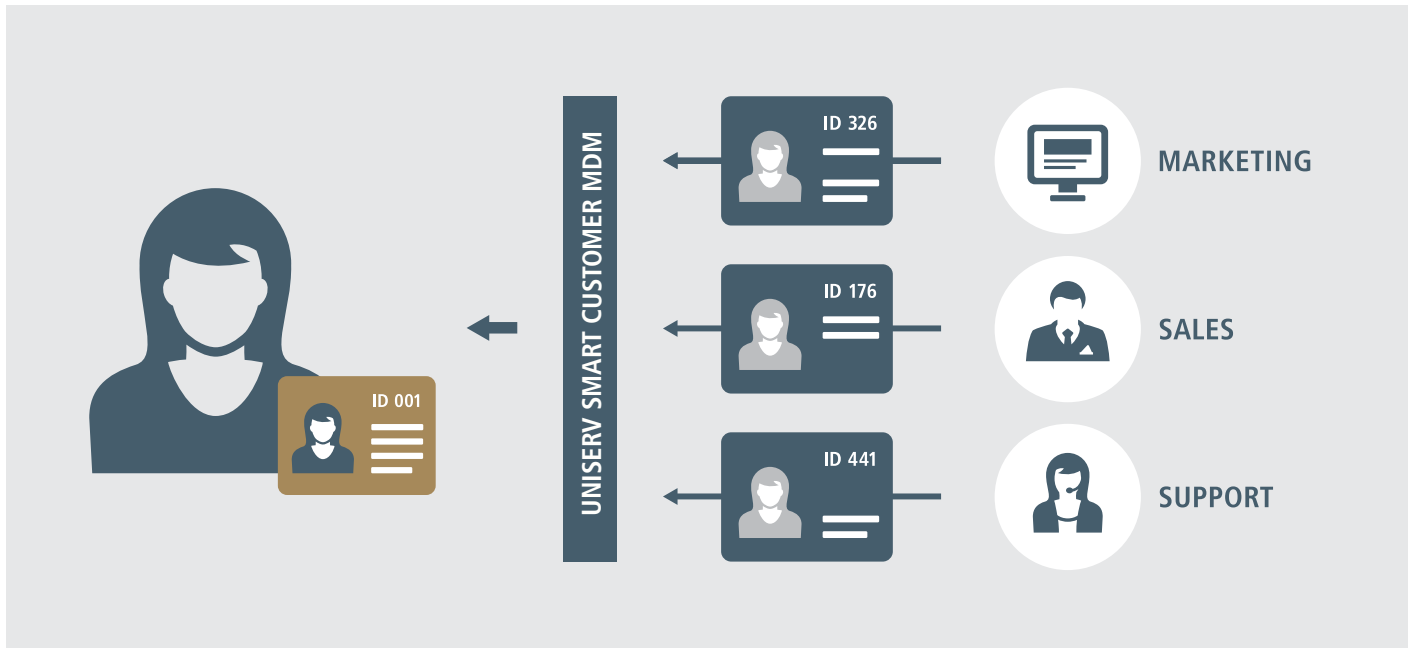


# Der Golden Record

Allumfassende Kundensicht mit Uniserv Smart Customer MDM



## HERAUSFORDERUNG

- ▶ keine umfassende Sicht auf den Kunden
- ▶ keine individuelle Kundenansprache und maßgeschneiderten Angebote möglich
- ▶ erschwertes Up- und Cross-Selling
- ▶ Omni- und Cross-Channel-Aktivitäten der Kunden sind nicht nachvollziehbar
- ▶ schlechte Segmentierung für Marketing-Kampagnen

## VORTEILE

- ▶ Zusammenfassung von Informationen aus fragmentierten Systemen und aus allen Kanälen zu einer umfassenden Sicht
- ▶ Bereitstellung einer zentralen Quelle, in der alle Kundendaten bspw. zur weiteren Analyse oder dem Kampagnenmanagement unternehmensweit zur Verfügung stehen
- ▶ konsistente, vollständige, aktuelle und korrekte Kundendaten, die durch Anreicherung noch wertvoller sind

## CHALLENGE

Kundenorientierte Unternehmen haben ein einfaches Ziel: dem richtigen Kunden das richtige Produkt in der richtigen Menge zum richtigen Preis mit der richtigen Rechnung an den richtigen Ort zu liefern. Doch näher betrachtet ist es gar nicht so einfach, genau diese Anforderung zu erfüllen. Kundenstammdaten müssen konsistent, vollständig, aktuell und korrekt sein, damit dieses eigentlich selbstverständliche Ziel auch erreicht werden kann.

Im Unternehmensalltag sieht es aber anders aus: Unternehmen verfügen im Schnitt ungefähr über 50 Applikationen. Da jede Applikation mit ihren eigenen Kundendaten arbeitet, entstehen Datensilos. Das bedeutet, Stammdaten

werden redundant und verstreut über die Applikationen gehalten. Werden die Daten in der einen Applikation aktualisiert, weiß die andere Applikation davon nichts und arbeitet weiter mit dem veralteten Datensatz. So wird Kundendatenmanagement zum Alptraum.

In den Fachabteilungen entsteht ein deutlicher Mehraufwand durch unzureichende Kundendaten. Eine redundante Datenhaltung erhöht das Datenvolumen und führt zu Daten unterschiedlicher Qualität und Aktualität. Es entstehen Inkonsistenzen und Fehler im operativen Geschäft, die mit Smart Customer MDM einfach vermieden werden können.

## SOLUTION



Smart Customer MDM hilft Ihnen mit kürzesten Integrationszeiten zu einem effektiven Kundendatenmanagement. Mit der maßgeschneiderten Lösung bilden Sie den Golden Record.

Der Golden Record ist ein Stammdatensatz, in dem alle Daten identischer Personen zusammengefasst werden. So vermeiden Sie Dubletten und haben alle unternehmensweit verfügbaren Informationen zu einem Kunden mit einem Klick parat.

Verwaltet werden die Golden Records in einem zentralen Repository. Die Datenqualitätstools sorgen für aktuelle, eindeutige und verlässliche Kundendaten. Identity Resolution ordnet ähnliche Sätze aus verschiedenen Quellen einem einzigen Golden Record zu. So wird auch die Daten-

qualität weiter gesteigert. Zudem enthält der übergeordnete Datensatz die Links zu allen Stammdatensätzen in verschiedenen Datenquellen, in denen Attribute aus dem Golden Record verwendet werden. Ändern Sie ein Attribut in einer beliebigen Datenquelle, können Sie wählen, ob andere Quellen auch dieses update erhalten. Die Daten bleiben so konsistent und werden so auch nicht mehr doppelt in verschiedenen Systemen gespeichert. Das Datensilo wird aufgebrochen, fragmentierte Daten gehören der Vergangenheit an.

Durch die zentrale Sicht auf Ihre Kunden, erschließen Sie versteckte Wachstumspotenziale. Ein professionelles Stammdatenmanagement rechnet sich: Mit der Bildung von Golden Records vermeiden Sie Prozesskosten, steigern die Geschwindigkeit („Time-to-Market“), erreichen Ihren Kunden und steigern damit Ihren Umsatz. Mit Uniserv Smart Customer MDM.

## PROFIT

- ▶ direkte und individuelle Kundenansprache
- ▶ verbesserte Ablauf der Prozesse durch Steigerung der Produktivität
- ▶ erhöhte Kundenzufriedenheit und gesteigerte Kundenbindung durch besseren Service und individuelle Beratung
- ▶ präzise Kundensegmentierung steigert die Response-Rate und auch die Konversionsrate deutlich. Marketing-Kosten sinken, Kampagnen verlaufen erfolgreich
- ▶ verborgene Potenziale für Cross- und Up-Selling werden deutlich, da alle relevanten Informationen vorliegen
- ▶ konsistente und belastbare Reportings, die ein solides Fundament für Managemententscheidungen bilden
- ▶ erhebliche Kostenersparnis durch Vermeidung von Retouren, Stornos, überflüssigem Porto etc.

## UNISERV

Rastatter Str. 13, 75179 Pforzheim, Germany, T: +49 7231 936-0, +31 2030 80 371, +44 7535 418 180  
E: info@uniserv.com, www.uniserv.com © Uniserv GmbH, Pforzheim, All rights reserved

