



CRM_Dublettenbereinigung_GIA

Erfolgreiches CRM dank der Bereinigung von Dubletten in den Partnerstammdaten.

Die langfristige, treue Kundenbeziehung basiert auf zuverlässigen Informationen und dem dadurch erlangten Vertrauen.

Ausgangslage:
Umständliche Suche und unzuverlässige Informationen – unerwünschte Verwandte verursachen hohe Kosten.

Mit den unerwünschten Verwandten sind Dubletten gemeint – mehrfach vorhandene, den gleichen Partner betreffende Adressen. Erhebungen haben gezeigt, dass sich in Adressstammdaten durchschnittlich 2-5% Dubletten befinden, die über ihre gesamte Lebensdauer gerechnet Kosten von bis zu Fr. 10'000.– verursachen können.

Wie entstehen Dubletten

Es kann sein, dass bei der initialen Datenübernahme in das ERP- oder CRM-System keine vorgängige Adressbereinigung vorgenommen wurde. Oftmals ist in der Praxis keine Funktion vorhanden, welche beim Anlegen der Adressen automatisch prüft, ob bereits Partnerstammdaten mit gleicher oder ähnlicher Adresse vorhanden sind.

Problembereiche:

- Hoher Aufwand bei der Partnersuche (Vertrieb und Service)
- Informationen sind nicht auf einen Partner konzentriert
- Kein erfolgreiches CRM mit nicht bereinigten Kundendatenstamm
- Eine Dublette im Vertrieb kostet über Ihre Lebensdauer bis zu Fr. 10'000.–
- Die Servicequalität könnte merklich gesteigert werden
- Die Zuverlässigkeit von Angaben zum Partner lässt zu wünschen

Lösung:
Erfolgreiches CRM dank zuverlässigen Informationen aus den vorhandenen Partnerstammdaten.

Für die Analyse und Bereinigung von mehrfach vorhandenen Partnerstammdaten hat GIA die CRM_Dublettenbereinigung für die ERP Systeme von SAP (einsetzbar ab Release 4.6c) entwickelt und realisiert.

Lösungsorientierte Funktionen

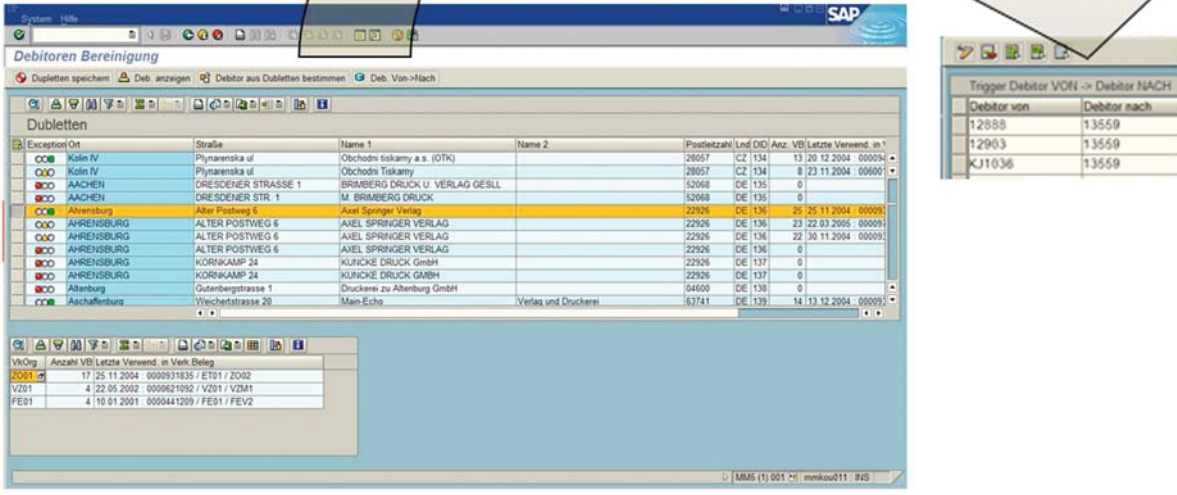
- Ermitteln von mutmasslichen Dubletten. Sind gleiche oder ähnliche Partneradressen vorhanden?
- Anhand der Häufigkeit und Aktualität der Verwendung von Dublettenadressen in Belegen, wird der zukünftig mutmasslich zu verwendende Partner vorgeschlagen
- Bestimmen des gültigen Partners, Setzen von Auftragssperre und Löschvormerkung auf Dubletten
- Umhängen von Equipments
- Austauschen der Partner in den Vertriebsbelegen
- Austauschen des Warenempfängers in der as built Komponente
- Beim Anlegen von neuen Partnerstammdaten wird geprüft, ob schon Partner mit gleicher oder ähnlicher Adresse bestehen

Die Funktionen sind hochgradig automatisiert und erlauben es, den vorhandenen Datenbestand einfach zu analysieren, Dubletten zu erkennen und die beschriebenen Umstellungen automatisch vorzunehmen.

CRM_Dublettenbereinigung_GIA

Partner Data Clean Up Monitor

Bearbeitete Debitoren werden zur Kontrolle und für Folgebearbeitungen in einer Tabelle gesichert.



Trigger	Debitor VON ->	Debitor NACH
	12888	13559
	12903	13559
	KJ1036	13559

Optimierungspotenzial im SAP-System

Bevor eine Investition getätigt wird, muss das Optimierungspotenzial bestimmt werden. Die CRM_Partner_Data_Clean_Up Komponente kann mit geringem Aufwand im eigenen SAP System installiert werden.

Ergebnis Dublettenermittlung

- Dubletten werden unter einer Dubletten-Id zusammengefasst
- Der zukünftig mutmasslich zu verwendende Partner wird aus den ermittelten Dubletten anhand der Verwendungshäufigkeit und der Verwendungsaktualität vorgeschlagen
- Die VON > NACH-Partner werden zur Nachverfolgbarkeit und für Folgebearbeitungen in einer Tabelle gespeichert

Nach erfolgter Installation wird die mutmassliche Anzahl Dubletten ermittelt. Aufgrund der nun vorliegenden Resultate liegt eine gute Basis vor, um zu entscheiden ob die Investition getätigt werden soll.

Die Erfahrung bestätigt

das Rationalisierungspotential GIA GRAPHA-Informatik AG hat bereits bei mehreren Kunden die Dublettenprüfung erfolgreich realisiert. Bei allen Kunden konnte das Rationalisierungspotential im Umfeld des Customer Service (CS) erst nach erfolgter Dublettenbereinigung voll ausgeschöpft werden. Durch das Eliminieren von Dubletten konnte in jedem Fall

Vorteile auf einen Blick

- Reduktion des Aufwandes bei der Partnersuche in Vertrieb und Service
- Sämtliche Informationen sind auf einen Partner konzentriert
- Erfolgreiches CRM dank zuverlässig bereinigten Partnerstammdaten
- Massiv gesteigerte Servicequalität
- Zuverlässige Angaben zum Partner in Vertrieb und Service

wesentlich zur Steigerung der Servicequalität beigetragen werden. Es hat sich herausgestellt, dass sich bei allen Kunden in den Partnerstammdaten durchschnittlich 2 bis 5% Dubletten befanden. Ohne Dublettenbereinigung konnte das CRM nicht nutzbringend eingesetzt werden.



Kontakt:

Max Götschmann
max.goetschmann@gia.ch
062 789 73 85 direkt

