

VAKANTIEKRACHT MOET VAAK BERG RETOUREN WEGWERKEN

Maak de jaarlijkse schoonmaak van databases overbodig

Krijgt u regelmatig een deel van verstuurde mailings of rekeningen retour? Dan is het de hoogste tijd voor het opschonen van de adressendatabase. Voor het schoon houden daarna kunnen business-intelligencesystemen en web services zorgen.

Door Guido Leenders, Invantive in Harderwijk

Mailings waarvan een groot deel retour komt, klanten die verhuisd blijken te zijn en van wie het adres niet meer te achterhalen is: het zijn voor veel organisaties kleine, dagelijkse frustraties. Iedereen weet wel dat het beter is de adressenbestanden goed bij te houden, maar in de praktijk stapelen de retourenvellen zich op. Het bijwerken van het adressenbestand wordt daardoor een vervelende en tijdrovende klus.

EILANDJES

Er is een aantal redenen waarom databases van organisaties steeds meer vervuild raken. Om te beginnen gaan klanten niet altijd even zorgvuldig om met het doorgeven van de juiste adresgegevens. Bij een verhuizing zijn er veel verschillende zaken die niet vergeten mogen worden, en met alle personen en organisaties die een adreswijziging moeten ontvangen, kan er wel eens een bedrijf tussendoor glippen.

Vaker echter ligt het probleem bij de organisatie zelf. Bedrijven en zelfs afdelingen verzamelen steeds meer gegevens om gefundeerde uitspraken te kunnen doen over klantgedrag. Maar hoe meer gegevens er zijn, hoe waarschijnlijker het is dat er fouten in zitten. Een adreswijziging wordt wel ontvangen maar niet op de juiste wijze verwerkt. Zo komt het vaak voor dat de financiële afdeling de adreswijziging wel

doorvoert, maar dat de salesafdeling nog steeds uitgaat van het oude adres voor het versturen van een brochure.

De oorzaak hiervan is dat veel verschillende databases losstaande eilanden zijn. Vroeger bestond immers niet de mogelijkheid de financiële bestanden te koppelen aan de gegevens die bijvoorbeeld de klantenservice gebruikt. En bovendien was dat ook nauwelijks noodzakelijk. Mede door de opkomst van CRM-systemen voor de sales- en marketingafdeling zijn die eilandjes steeds verder van elkaar afgedreven. Het wordt daardoor steeds moeilijker ze alsnog aan elkaar te knopen. Daarnaast groeien organisaties door fusies en schaalvergroting. Direct klantcontact wordt hierdoor minder en de databases worden groter. Het probleem van slechte datakwaliteit wordt door al deze ontwikkelingen steeds nijpender.

GROTE SCHOONMAAK

Bij organisaties groeit wel het besef dat de kwaliteit van data nog niet goed genoeg is, maar slechts weinig bedrijven weten hoe ze hiermee moeten omgaan. Een veelgebruikte oplossing is de 'grote schoonmaak'-aanpak. Gedurende het hele jaar worden retourmailings en -facturen verzameld. Ze worden op een grote hoop bewaard tot de zomervakantie, wanneer een ingehuurd



Een keer per jaar een vakantiekracht de adressendatabase bij laten werken, is dweilen met de kraan open.

vakantiekraan de hele berg in een keer wegwerkt. Voor de eigen medewerkers een goede oplossing, want voor hen is het ondoenlijk deze taak naast hun gewone werkzaamheden te verrichten.

Het inhuren van een kracht die het bedrijf slecht kent en er daarna ook niet meer hoeft te werken, is echter verre van ideaal. Zo'n vakantiewerker ziet het bijhouden van een database eerder als makkelijk bijbaantje dan als noodzaak, en zal dus dikwijls niet altijd even nauwgezet zijn.

In het ideale geval wordt een databestand continu bijgehouden

Het geautomatiseerd aanpakken van de adressenproblemen zorgt ervoor dat menselijke fouten worden voorkomen. Een database kan nauwkeuriger worden opgeschoond wanneer er een goede applicatie is ontwikkeld, die alle fouten er automatisch uithaalt, zoals een onjuiste combinatie van straat en postcode.

HOGE KOSTEN

Zowel het handmatig als het geautomati-

seerd opschonen eenmaal per jaar brengen hoge kosten met zich mee. Het inhuren van een vakantiekracht lijkt goedkoop, maar krachten die het bedrijf slecht kennen en nog volledig moeten worden ingewerkt in de database vragen ook veel tijd van vaste medewerkers en zijn bovendien minder productief. En wat te denken van de verborgen kosten die ontstaan doordat klanten vaak verkeerde mailings ontvangen? Het nabellen van een adressenbestand kan bovendien leiden tot irritatie onder klanten, zeker wanneer dit elk jaar opnieuw gebeurt.

De ontwikkelkosten voor een applicatie zijn ook niet gering. Om een goed proces te ontwerpen, is het nodig de administratieve procedures en bestanden onder de loep te nemen en alle mogelijke fouten te identificeren. Dit kost in het begin veel tijd. Daarnaast brengt het operationele kosten met zich mee, bijvoorbeeld de doorbelasting van dienstenleveranciers die gegevens aanleveren om het opschoningsproces te ondersteunen. Denk aan data waarmee potentiële fouten in het databestand kunnen worden herkend.

JUISTE AANPAK

In al deze scenario's is echter sprake van dweilen met de kraan open wanneer de processen niet worden aangepast om nieu-

we fouten te voorkomen. Er wordt immers slechts een keer per jaar een grote schoonmaak gehouden, terwijl er doorlopend nieuwe fouten de databases binnensluipen. Een juiste aanpak houdt in dat organisaties processen opstellen, die het ontstaan van nieuwe fouten moeten voorkomen. Door het voeren van een streng beleid voor de invoer van nieuwe gegevens in de database kan het schone bestand ook schoon blijven.

Business intelligence

Business-intelligencesystemen kunnen ervoor zorgen dat alle systemen die worden gebruikt, zoals CRM-applicaties en administratieve systemen, aan elkaar worden gekoppeld. Dat gebeurt achter de schermen, zodat gebruikers geen hinder ondervinden van de wijziging. Op die manier zijn alle gegevens consistent over de gehele organisatie en worden adreswijzigingen in één keer, op alle plaatsen waar het adres te vinden is, doorgevoerd.

Web services

Ook door gebruik te maken van web services kunnen op één plek ingevoerde gegevens overal worden gebruikt. Ook hier zijn achter de schermen de applicaties aan elkaar geknoopt en merkt de gebruiker er niets van.

Eenduidige invoer

Ten slotte is het belangrijk om ervoor te zorgen dat er een eenduidige manier is voor het invoeren van gegevens in een organisatie. De beste manier om dat te bewerkstelligen is het aanwijzen van één functionaris die de regels ontwerpt en doorvoert. Het is ook mogelijk om één afdeling hiervoor verantwoordelijk te maken. Belangrijk is echter wel dat er ook in de rest van de organisatie sprake is van een cultuuromslag. De salespersoon die tijdens een telefoontje met de klant verneemt dat er een adreswijziging is, moet zich bewust zijn van de mogelijke consequenties als deze wijziging niet in de hele organisatie wordt doorgevoerd.

Als u zorgt voor gekoppelde applicaties en databases en voor duidelijke procedures, dan blijven adressenbestanden schoon na de eenmalige opschoningsprocedure. Zo kan de jaarlijks terugkerende grote schoonmaak – met alle bijkomende problemen en kosten – lekker achterwege blijven. **A**