

Link: <https://www.computerwoche.de/a/gute-daten-zufriedene-kunden,2505690>

Tipps für bessere Datenqualität

## Gute Daten - zufriedene Kunden

Datum: 28.02.2012  
Autor(en): Klaus Manhart

**Die konsequente und permanente Pflege der Daten sollte oberste Pflicht für jedes Unternehmen sein, das Wert legt auf gute Kundenbeziehungen. Um die Datenqualität von Adressen zu verbessern sollte an mehreren Stellschrauben gedreht werden.**

Adresse 1	Adresse 2
ID: 1046099	ID: 1060635
Firmenname: Fach Hochschule Lübeck	Firmenname: Fachhochschule
Strasse: Mönkhofer Weg 239	Strasse: Mönkhofer weg 239
PLZ: 23562	PLZ: 23562
Ort: Lübeck	Ort: Lübeck
Anzahl Unterkontakte: 3	Anzahl Unterkontakte: 0
Anzahl Ansprechpartner: 1	Anzahl Ansprechpartner: 2
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Überspringen Keine Dublette Adresse wählen und Dublette entfernen Zurücksetzen

Das Dublettenproblem: Der gleiche Kunde ist in verschiedener Schreibweise in der Datenbank gespeichert.

Foto: SoIT

Als das größte Problem bei Kunden-Datenbanken gilt die Datenqualität. Falsche, veraltete, unvollständige und inkonsistente Daten sind weit verbreitet und mindern die Datenqualität - und die Kundenzufriedenheit. So führen nicht korrekte Daten zu einem möglichen Image-Schäden durch falsche Anrede oder Namen. Potenzielle Kunden, die mehrfach dieselben Werbeangebote erhalten oder falsch adressiert werden ("Herr" statt "Frau"), assoziieren dies mit "Massenwerbung" - und stehen einem Kauf eher ablehnend gegenüber. Unternehmen, die Wert legen auf gute Kundenbeziehungen sollten daher unbedingt auf die Qualität ihrer Kundendaten achten.

Datenqualität beginnt bereits mit der Qualität der Adresserfassung beim CRM-System. Je professioneller die Software bei der Eingabe und Pflege von Daten unterstützt, umso höher ist auch die Datenqualität. Zum Zugriff auf die Adressdaten sind professionelle CRM-Lösungen mit vielen Schnittstellen ausgestattet. Wenn die Daten extern abgelegt werden, sollten diese direkt integrierbar sein. So lassen sich etwa Adressen für Mailings aus kommerziellen Adresssammlungen wie Telefon-CDs per Mausklick übernehmen.

Eine zentrale Fehlerquelle ist die Erfassung der Daten durch viele Mitarbeiter. Hier sollte man überlegen, diese Aufgabe nur einem Mitarbeiter oder einem kleinen Team von Mitarbeitern zu überlassen, bei dem jeder für einen klar abgegrenzten Teil des Datenbestands verantwortlich ist. Kümmern sich nur wenige darum, steigt die Datenqualität. Auch sollten die Bearbeiter entsprechend motiviert werden, auf die Datenqualität zu achten, indem man ihnen den Nutzen einer gut gepflegten Datenbank vermittelt.

### **Verbindliche Vorgaben festlegen**

In jedem Fall sollten verbindliche Vorgaben schriftlich fixiert werden, die festlegen, wie Adressen und andere Daten genau erfasst werden sollen. Am besten verfasst man dazu eine klare und einfache Anleitung zum Füllen der Datensätze. Darin sollten beispielsweise Schreibweisen ("26.11.05" oder "26. November 2005") und Abkürzungen ("Fa" oder "Firma", "str" oder "straße") normiert sein.

Zu guter Letzt sollte der Datenbestand regelmäßig vollständig überprüft werden. Besonders zu achten ist dabei auf nicht oder falsch ausgefüllte Adressfelder und auf Dubletten - also doppelt oder gar mehrfach angelegte Adressen. Sie entstehen, wenn die Daten bei der Neuanlage von Adressen nicht sorgfältig genug erfasst werden - oder wenn nicht überprüft wird, ob der Kunde schon vorhanden ist.

Besonders empfehlenswert ist eine IT-technisch durchgeführte Dublettenbereinigung. Diese ist insbesondere bei großen Datensätzen sinnvoll oder dann, wenn Daten aus verschiedenen, bereits vorhandenen Systemen zusammengeführt werden. Eine einfache Dublettensuche beherrschen heute viele Anwenderprogramme.

---

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.