



## **CRM - durch regelmäßige Datenpflege die Qualität aufrechterhalten**

*CRM - durch regelmäßige Datenpflege die Qualität aufrechterhalten*

Mit der Einführung eines CRM zur Verwaltung von Firmenadressen oder Adressen von Kunden des eigenen Unternehmens glauben möglicherweise auch Sie, als Verantwortlicher im Bereich Vertrieb oder Marketing, den entscheidenden Schritt zur Kundenpflege bereits geleistet zu haben. So unverzichtbar ein modernes CRM heutzutage auch sein mag - die Qualität der eingespeisten Daten sinkt mit fortschreitender Dauer und macht die Fülle der Adressen schnell zu einem Muster ohne Wert. Dabei ist es auch für Ihr Unternehmen einfach, die Qualität Ihrer Datenbanken zur Verwaltung von Firmenadressen und anderer Kontakte aufrechtzuerhalten - mit Unterstützung durch den richtigen Dienstleister wird Kundenpflege für Sie so zu einem effizienten und lukrativen Unterfangen.

Ein modernes CRM-System - in heutiger Zeit unerlässlich

Die Verwaltung von Kunden und ihren Adressen für firmeninterne Analysen oder zum gezielten Führen von Marketingstrategien gehört zu den Pflichten eines jeden Wirtschaftsunternehmens. Was früher in handschriftlicher Form auf Karteikarten erfolgte und von vielen, kleineren Unternehmen immer noch mühsam mit Word, Excel & Co. durchgeführt wird, kann durch ein zeitgemäßes CRM erheblich vereinfacht werden. Mit einem solchen Customer-Relationship-Management wird die Verwaltung von Firmenadressen oder Adressen von Kunden zwar extrem vereinfacht, jedoch stellt das Einlesen von Daten aus bestehenden Datenbanken in die neue Software sowie ihre Pflege ein bekanntes Problem dar, das bereits nach wenigen Jahren den Nutzen des CRM erheblich reduzieren kann.

Die Qualität der Daten in einem CRM aufrecht erhalten

Um ein erfolgreiches Marketing zu betreiben und Kunden optimal zu erreichen, ist die Qualität der vorhandenen Adressen von entscheidender Bedeutung. Genau hier beginnen jedoch die Schwierigkeiten bei einem CRM, so wie es von vielen Unternehmen heutzutage bedauerlicherweise geführt wird. Ohne Dubletten oder fehlerhafte Daten zu überprüfen, werden Firmenadressen und weitere Informationen einfach aus bestehenden Datenbanken in das CRM herübergezogen, die so gleich zu Beginn eine fehlerhafte Datengrundlage bieten. Die Erfahrung zeigt, dass sich bereits nach einem Jahr Adressen, Ansprechpartner und weitere Kerninformationen von durchschnittlich einem Fünftel der Dateneinträge geändert haben und inkorrekt sind. Zusätzliche Veränderungen jenseits der Firmenadressen wie die Erweiterung von Firmenstrukturen, ihre Expansion ins Ausland und ähnliche, individuelle Entwicklungen werden ebenso nicht berücksichtigt und reduzieren die Qualität des vorliegenden CRM schleichend.

Elementare Datenpflege bei Einführung des CRM erforderlich

Wer sich für ein einheitliches Management von Firmenadressen und Kundendaten entschieden hat, sollte die Einführung eines solchen Systems nicht dem Zufall überlassen. Natürlich ist die Qualität des einheitlichen Datenbanksystems durch eine regelmäßige Pflege aufrechtzuerhalten, ein wesentlicher Grundstein hierzu wird bereits gelegt, wenn die Umstellung von einem alten Datenbanksystem auf ein CRM erfolgen soll. Mit einem Dienstleister wie der KREUZER Contact-Center GmbH haben Sie einen fachkundigen und erfahrenen Ansprechpartner an Ihrer Seite, der sowohl für die Neueinführung eines entsprechenden Datenbanksystems, wie auch bei der regelmäßigen Datenpflege mit Rat und Tat zur Seite steht. Adressen von Kunden werden ebenso sowie Firmenadressen, Ansprechpartner, Entscheider und ihre wesentlichen Kontaktdaten schnell und einfach überprüft und garantieren Ihnen so, bei der nächsten Marketingoffensive nicht unzählige Anschreiben ins Leere zu senden. Erfahrungswerte belegen schließlich, dass bei jedem dritten Marketingprojekt aufgrund fehlender Qualität im Management der Adressen die postalische Korrektheit unter 80% sinkt. Ein Umstand, der Ihrem Unternehmen Kosten bereitet und im Erschließen der fehlenden oder falschen Firmenadressen für erhebliche Mühen sorgt.

Den Erfolg mit einem externen Dienstleister zurückholen

Wer beim Management seiner Daten auf eine externe Hilfe wie die KREUZER Contact-Center GmbH vertraut, erhält weitaus mehr als eine fundierte Pflege vorliegender Adressen. Zur Philosophie des Anbieters, dauerhaft die Qualität vorliegender Daten aufrechtzuerhalten, gehört auch der direkte, telefonische Kontakt mit all Ihren Kunden. Auf diese Weise werden nicht nur Firmenadressen und Telefonnummern verifiziert und bei Bedarf auf den neusten Stand gebracht. Vielmehr können im direkten Kontakt weitere Informationen erschlossen werden, die elementare Einblicke in die aktuellen Firmenstrukturen geben und die Qualität vorliegender Stammdaten noch erweitern. Marketingmaßnahmen lassen sich durch Zusatzwissen über Ihre Kunden gezielter durchführen, weshalb die Qualitätssteigerung in Ihrem CRM auch in Ihrem Interesse für einen größtmöglichen Unternehmenserfolg liegen sollte.

Erhöhung der Qualität in einem CRM - ein Fallbeispiel

Arbeitsweise und Effizienz sollen am Beispiel eines mittelständischen Handelsunternehmens mit einer Datenbank von 8.000 Datensätzen verdeutlicht werden. Über Jahre hinweg wurden die Adressen über insgesamt fünf verschiedene Datenbanken verwaltet, Ziel ist die Einführung eines CRM zur Schaffung einer einheitlichen Struktur, zudem soll zu sämtlichen Firmenadressen mindestens ein Ansprechpartner vorliegen.

Die Umsetzung durch die KREUZER Contact-Center GmbH bringt im ersten Schritt eine Einführung des neuen Systems sowie eine Überprüfung vorhandener Dubletten mit sich, um im Vorfeld mehrfache Belegungen zu vermeiden. Im Anschluss erfolgt eine Verifikation der Rufnummer inkl. telefonischer Bestätigung, hierbei werden die Korrektheit der Firmenadressen kontrolliert sowie die Namen von Entscheidern bzw. Ansprechpartnern ermittelt.

Das Ergebnis des professionellen Datenmanagements: Ein Datensatz mit 8.000 Einträgen liegt in kompletter und aussagekräftiger Gestalt vor. 300 Dubletten wurden bei der Zusammenführung der verschiedenen Datenbanken entfernt, zudem wurden 400 Unternehmen aus der Datenbank gelöscht, da diese nicht mehr existieren. Die Adressen sämtlicher Unternehmen liegen vor, zu 6.900 Einträgen ist der direkte Entscheider bekannt und kann fortan unmittelbar kontaktiert werden.

Dies ist nur eines von vielen Beispielen, wie die Pflege eines CRM erfolgen kann und welche Erfolge sie für die Qualität vorhandener Daten mit sich bringt. Auch für Sie kann die Einführung eines solchen Systems oder das Verstreichen einer gewissen Frist nach Einführung eines CRM Anlass genug sein, sich um eine höhere Qualität Ihrer individuellen Daten zu bemühen und all Ihre Firmenadressen gezielt zu ergänzen. Den Lohn für diese Mühen erhalten Sie spätestens bei Ihrer nächsten, umfangreichen Marketingaktion, die garantiert all Ihre Kunden und Geschäftspartner erreichen wird.

## **Pressekontakt**

KREUZER Contact-Center GmbH

Herr Ralph Kreuzer  
Lindenweg 4  
53125 Bonn

kreuzer.com  
ralph.kreuzer@kreuzer.com

## **Firmenkontakt**

KREUZER Contact-Center GmbH

Herr Ralph Kreuzer  
Lindenweg 4  
53125 Bonn

kreuzer.com  
ralph.kreuzer@kreuzer.com

KREUZER Contact-Center GmbH steht für über 23 Jahre Erfahrung im Bereich Adressen, Telefonmarketing und CallCenter. Aufgabenschwerpunkt der KREUZER Contact-Center GmbH ist die medienübergreifende Kommunikation durch Telefon, E-Mail, Fax, Print, Chat, Facebook, Twitter und andere.

Ihr professioneller Partner, wenn es um die Pflege und den Ausbau Ihrer Kundenkontakte geht.

Anlage: Bild

