



ISO

Professional Services
Lösungen. Einfach anders.

Unique – im Sprinttempo zur optimalen Datenqualität im CRM

Success-Story



UNIQUE



Datenqualität für SAP CRM 5.0 -
Unique profitiert von
konsolidierten Stammdaten

Das halbe Leben besteht aus Warten, behaupten entnervte Zeitgenossen. Wirklich angenehm, wenn im Notfall doch alles rasch und einfach vorstatten geht. So geschehen bei der kurzfristigen Einführung einer neuen Dubletten-Prüfung bei Unique, Betreiberin des größten Schweizer

Flughafens Zürich. Nachdem ein Software-Anbieter den Support für sein Dubletten-Prüftool eingestellt hatte und ein großes CRM-Projekt zu scheitern drohte, sprang die ISO Software Systeme GmbH ein...

 **marlin**
excellence in data quality

www.iso-gruppe.com



Datenqualität elementar wichtig

„Schlechte Datenqualität im CRM-System wirkt sich auf viele betriebliche Aktivitäten negativ aus. Aktives Kundenmanagement und erfolgreicher Vertrieb sind dann kaum noch möglich“, sagt Erol Brüngger, bei Unique verantwortlich für die SAP und FM-Systeme (Facility Management) und Leiter des Non-Aviation Competence Center. Wer Kunden und Interessenten anschreiben möchte, um wie Unique hochwertige Dienstleistungen zu vermarkten, kann sich fehlerhafte Kundendaten und Dubletten nicht leisten. Die Response auf Mailings verschlechtert sich, und Kunden sind verärgert, wenn sie das gleiche Anschreiben von derselben Firma mehrfach erhalten. Es entsteht der schlechte und unpersönliche Eindruck: „EDV-Massenmailing“. Doch auch innerbetrieblich wirken sich Schwächen in der Datenqualität aus. So sinkt die Akzeptanz der eigenen Mitarbeiter gegenüber dem CRM-System, weil keine eindeutigen Daten hinterlegt sind. Und das reduziert Motivation und Produktivität. Ein weiteres Problem für das Management entsteht, wenn Analysen, Auswertungen und Prognosen aufgrund mangelhafter Daten verfälschte Ergebnisse liefern – Unique musste das schmerzlich erfahren.

Nach zwei Fehlversuchen die richtige CRM-Lösung

Heute hat Unique diese Probleme fest im Griff. Doch das war nicht immer so: Brüngger hat mit CRM-Systemen inklusive Dubletten-Prüfsoftware eine kleine Odyssee erlebt – bis schließlich die aktuelle Lösung realisiert wurde.

Als die Flughafenbetreiberin im März 2005 SAP CRM 4.0 zusammen mit der Dubletten-Software von Caatoosee einführte, hatte das Unternehmen bereits zwei Projekte mit anderen Anbietern ausprobiert. Beide waren aufgrund schlechter Datenqualität gescheitert.

Doch nur knapp ein Jahr später wurde die Freude getrübt. „Im Juli 2006 hatten wir beschlossen, ein Upgrade auf SAP CRM 5.0 durchzuführen, weil die neue Version diverse Funktionen bot, die wir zur Prozessoptimierung und Lösung weiterer Aufgaben nutzen wollten“, berichtet Brüngger. „Vom Hersteller der Dubletten-Prüfsoftware mussten wir dann aber erfahren, dass es kein Upgrade für das neue System gab.“ Der Hersteller bot Unique an, das Upgrade beschleunigt zu entwickeln, wenn die Flughafenbetreiberin die Kosten dafür komplett übernehmen würde. „Damit war ich natürlich nicht einverstanden, schließlich bezahlen wir Wartungsgebühren, mit denen auch die Weiterentwicklung des Produkts abgedeckt sein sollte“, so Brüngger.

Eine heikle Situation: Das Migrationsprojekt auf SAP CRM 5.0 stand kurz vor dem Abschluss, doch die notwendige Dublettenprüfung fehlte. Unique war nun gezwungen, kurzfristig eine neue Lösung zu finden.

Schnelle Problemlösung durch gute alte Bekannte

Im August 2006 kam der Kontakt zur ISO Software Systeme GmbH zustande. Für die Flughafenbetreiberin bedeutete dies ein Wiedersehen mit guten alten Bekannten, denn schon drei Jahre zuvor hatte der ISO-Geschäftsbereich Airport Management das SAP-Add-on „SKY-Billing“, das die Fakturierung von Airlines unterstützt, erfolgreich bei Unique eingeführt. Die guten Projekterfahrungen waren ein entscheidender Grund dafür, sich auch bei der Dublettenprüfung für ISO zu entscheiden. „Außerdem zeigte sich die ISO-Mannschaft besonders flexibel bei der Realisierung unserer Vorstellungen und Wünsche“, begründet Brüngger die Wahl zugunsten von Marlin AddressCheck Professional (MAC-PRO).

Nach der Kontaktaufnahme ging alles sehr schnell: Von der ersten Produktpräsentation in Zürich bis zur vollständigen Software-Einführung dauerte es nur knapp drei Wochen. „Dank der schnellen Reaktion von ISO konnten wir unser gesamtes CRM-Projekt mit nur geringer zeitlicher Verzögerung abschließen“, freut sich Brüngger über die rasche Hilfe aus Offenbach. „Die Integration von MAC-PRO verlief absolut reibungslos und unkompliziert“, lobt der Unique-Verantwortliche die straffe und zielstrebige Projektdurchführung. „Solche Partner wünscht man sich, wenn es darauf ankommt, schnell ein Problem zu lösen.“



Über Unique (Flughafen Zürich AG):

Die Unique (Flughafen Zürich AG) betreibt mit rund 1.500 Mitarbeitenden den Flughafen Zürich, den mit Abstand größten und wichtigsten Airport der Schweiz. 270 Firmen sind auf dem Gelände angesiedelt, die knapp 21.000 Menschen beschäftigen. 19,2 Mio. Passagiere sind 2006 in Zürich abgeflogen, angekommen oder umgestiegen, mehr als 52.000 pro Tag. Täglich starten und landen in Zürich rund 750 Maschinen.

Der Flughafen Zürich versteht sich nicht nur als integrierte nationale und internationale Verkehrsdrehscheibe (Luft, Schiene und Straße), sondern darüber hinaus als attraktives Einkaufs- und Dienstleistungszentrum mit einer Vielfalt anspruchsvoller Geschäfts- und Unterhaltungsangebote. Im Mittelpunkt allen Handelns bei Unique steht die Zufriedenheit der Kunden: Passagiere und Gäste des Flughafens. Anspruch und Wirklichkeit sind eins: 2006 erhielt Zürich den Business Traveller Award als bester europäischer Groß- und Umsteigeflughafen in Europa, 2007 wurde er für den höchsten Servicestandard in Europa prämiert.

Dublettenprüfung mit Marlin AddressCheck Professional

Die Lösung Marlin AddressCheck Professional (MAC-PRO) besteht aus den Komponenten Bestandsprüfung und Dialogprüfung. Durch den Einsatz der fehlertoleranten Prüftechnologie FACT® – basierend auf der Technologie von OMIKRON – werden die Stammdaten auf Dubletten untersucht und in SAP® dargestellt. Die Bearbeitung der Dublettengruppen erfolgt direkt im System mit angereicherten Informationen zur Organisation und zu Bewegungsdaten. Eine Dialogprüfung verhindert das Entstehen neuer Dubletten direkt bei der Eingabe.

Dialogprüfung

- Dialogprüfung mit dem Pflegen und Ändern von Geschäftspartner-Daten (Debitor, Kreditor, Geschäftspartner)
- Die Dialogprüfung kann auch objektübergreifend sein. Bei der Neueingabe eines Debtors wird der vorhandene Kreditor angezeigt
- Länderspezifische Index- und Matriceinstellung
- Das aufgebaute Beziehungswissen aus der Bestandsprüfung wird beachtet und angezeigt

Bestandsprüfung

- Intelligent Dubletten finden mit Hilfe des FACT®-Ähnlichkeits-Verfahrens
- Dublettenprüfung für alle Länder im ASCII-Code-Zeichensatz (auch unicode-fähig)
- Die Dublettenprüfung kann objektübergreifend erfolgen (Debitor mit Kreditor)
- Dubletten werden in Dublettengruppen zusammengefasst
- Die Bearbeitung erfolgt über einen komfortablen Clearing-Monitor
- Anreicherung der Dublettengruppe mit Bewegungs- und Organisationsdaten
- Aufgebautes Beziehungswissen steht für konsolidierte Auswertungen zur Verfügung
- Neben der Anschrift können auch Felder wie Bankverbindung, Steuernummer oder Geburtsdatum zur Bestandsprüfung herangezogen werden

Neue Lösung schnell akzeptiert

Insgesamt 30 Mitarbeiter aus den beiden Marketing-Abteilungen – Aviation-Bereich und Non-Aviation-Bereich – arbeiten mit SAP CRM 5.0 inklusive MAC-PRO Marlin AddressCheck Professional. Bislang wird die Dublettenprüfung bei der manuellen Kontakt-Erfassung eingesetzt. Rund 55.000 Adressen werden durch die Marketing-Abteilungen im CRM-System verwaltet und gepflegt. Dazu gehören beispielsweise Fluggesellschaften, Mieter und Partner des Flughafens sowie Behörden. Daneben wird die CRM-Software bei Marketingkampagnen unter anderem für die Zielgruppenselektion eingesetzt. „Die neue Gesamtlösung funktioniert hervorragend und genießt hohe Akzeptanz bei unseren Mitarbeitern“, bilanziert Brüngger zufrieden.

Im Unterschied zur Vorgängertlösung bietet MAC-PRO Marlin AddressCheck Professional funktional einen deutlich größeren Leistungsumfang. Dazu gehört vor allem die feldübergreifende und fehlertolerante Suche, mit der Mitarbeiter jetzt trotz Tippfehlern schnell an gewünschte Informationen aus dem System gelangen. Das ist auch Brüngger nicht verborgen geblieben, doch im Vordergrund standen zunächst andere Aspekte: „Wichtig war, dass wir die Grundanforderung in den Griff bekommen, nämlich auf nachhaltig saubere Daten zurückgreifen zu können. Das haben wir geschafft, und nun sprechen wir über weitere Aktivitäten.“

Unternehmen - Unique (Flughafen Zürich AG)

www.unique.ch

„Verbesserungswünsche und -vorschläge werden angenommen, umgesetzt und schnell als Lösung zur Verfügung gestellt.“

Erol Brüngger, Information & Communication Technology, Leiter des Non-Aviation Competence Center über die Zusammenarbeit mit der ISO Software Systeme GmbH.



Benefits der Software künftig noch besser nutzen

Zu den Extras von MAC-PRO gehört unter anderem ein Data-Quality-Check, der in Zukunft den kompletten Datenbestand regelmäßig prüfen soll. Dubletten können dann mit einem Clearing-Monitor komfortabel bearbeitet werden.

Fest geplant ist auch, den SAP-Geschäftspartner-Locator mit der fehlertoleranten Suche auszustatten. Dann können Anwender auch hier ganz einfach und feldübergreifend nach Inhalten suchen und erhalten in Sekundenbruchteilen eine Trefferliste. „Wir wollen die zusätzlichen Benefits, die MAC-PRO uns bietet, künftig ebenfalls nutzen“, bekräftigt Brüngger.

Am meisten freut sich der Unique-Manager darüber, mit ISO nun einen verlässlichen Partner an seiner Seite zu wissen: „Der größte Vorteil ist doch im Grunde, dass wir ein funktionierendes Produkt einsetzen, von dem wir wissen, dass es gepflegt und weiterentwickelt wird.“

Wir sind für Sie da:

ISO Professional Services GmbH

Eichendorffstraße 33
90491 Nürnberg

Tel.: +49 911 - 99 594-0
Fax: +49 911 - 99 594-129

info@iso-gruppe.com
www.iso-gruppe.com

- Ein Unternehmen der ISO-Gruppe -

ISO-Gruppe weltweit

Österreich | Kanada | Polen | VAE



© Alle Rechte vorbehalten. SAP und im Text erwähnte SAP-Produkte sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern. Alle Angaben ohne Gewähr.

SAP® Certified
in Hosting Services