



DER DATENKNIGGE

CATCH | Prof4Net GmbH

PROF4NET

1

AGENDA

DER DATENKNIGGE

1. Einleitung
2. Ausgangssituation
3. Betrachtung
4. Lösungsansätze

PROF4NET

2

EINLEITUNG

- Exemplarische Beispiele
- Kein Anspruch auf Vollständigkeit
- Bitte gerne Fragen oder Ideen als Ergänzung
- Impulse für die eigene Arbeit

AUSGANGSSITUATION

BEISPIELE:

1. Der Kunde hat die E-Mail/den Brief mehrfach bekommen.
2. „Welcher Datensatz ist der richtige? Ich sehe den Kunden mehrfach.“

BETRACHTUNG

ZENTRALE FRAGE:



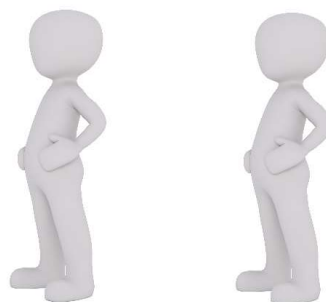
WARUM?

PROF4NET

5

BETRACHTUNG

HÄUFIGSTER GRUND:



Dubletten

PROF4NET

6

BETRACHTUNG

DUBLETTEN SIND NICHT SYSTEMKRITISCH ABER

FIES!

- Verhindern eine 360° Sicht
- Erzeugen Frust
- Erhebliche Mehrarbeit
- Erhöhte Kosten
- Betriebswirtschaftliches Risiko

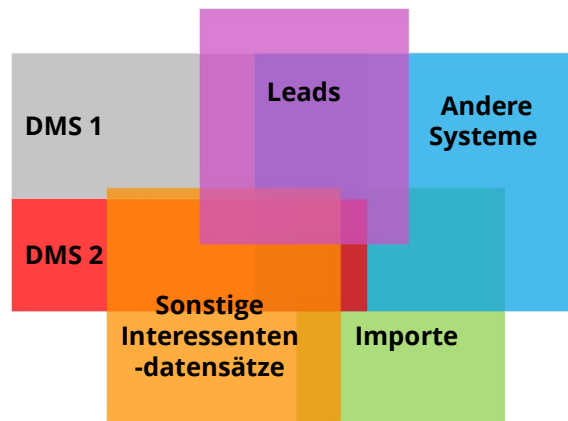
BETRACHTUNG

GRÜNDE FÜR DUBLETTEN

- Abbilden von Daten aus unterschiedlichen Quellen
- Import von Daten
- Zusammenführen von Systemen
- Fusionierung von Unternehmen
- Manuelle Anlage im System

BETRACHTUNG

GRÜNDE FÜR DUBLETTEN



PROF4NET

9

BETRACHTUNG

GRÜNDE FÜR DUBLETTEN

- Abbilden von Daten aus unterschiedlichen Quellen
- Import von Daten
- Zusammenführen von Systemen
- Fusionierung von Unternehmen
- Manuelle Anlage im System
- Ungenügende oder fehlende Eingaberichtlinien
- Fehlende oder unzureichende Kontrolle der Dateneingabe
- Ungenügende oder fehlende Prozesse zum Prüfen und Korrigieren

PROF4NET

10

LÖSUNGSANSÄTZE

**„WIR HABEN KEIN ERKENNTNISPROBLEM,
WIR HABEN EIN UMSETZUNGSPROBLEM!“**

LÖSUNGSANSÄTZE

1. 100 % GLEICHE DUBLETTEN

2. ÄHNLICHE DATENSÄTZE

LÖSUNGSANSÄTZE

100 % GLEICHE DUBLETTEN

ZUSAMMENFÜHREN VON DATENSÄTZEN

Boss, Herbert (Nr.: 1017630) / Kunden-Anzahl: 1	
Persönliche Daten <input type="checkbox"/> drucken BDC	
Adresse	Großbeerenstraße 14 - 📍
PLZ/Ort/Land	14482 Potsdam Deutschland
Gruppenzuordnung	<input checked="" type="checkbox"/> Gruppenzuordnung (2)
Beruf	- <input type="checkbox"/> 1. CRM Interessenten
Branche	- <input type="checkbox"/> 2. Lead

– Importstopp von Daten?

LÖSUNGSANSÄTZE

IMPORT VON DATEN

FUSIONIERUNG VON UNTERNEHMEN

ZUSAMMENFÜHREN VON SYSTEMEN

- Wenig Einfluss auf die Datenqualität
- Mindestanforderung definieren
- Wenn möglich vor dem Import ändern
- Importstopp von Daten/Ausschluss von Daten

LÖSUNGSANSÄTZE

ÄHNLICHE DATENSÄTZE

REGELN DEFINIEREN

- **Wer** legt einen Datensatz an. **Wer** darf ihn ändern.
- **Was** gehört zu einem vollständigen Datensatz.
- **Wie** schreibe ich einen Datensatz.
- **Wo** lege ich einen Datensatz an.
- **Warum** werden die Informationen benötigt.

LÖSUNGSANSÄTZE

ÄHNLICHE DATENSÄTZE

REGELN DEFINIEREN

- **Wer** legt einen Datensatz an. **Wer** darf ihn ändern.
- **Was** gehört zu einem vollständigen Datensatz.
- **Wie** schreibe ich einen Datensatz.
- **Wo** lege ich einen Datensatz an.
- **Warum** werden die Informationen benötigt.

LÖSUNGSANSÄTZE

WER LEGT EINEN DATENSATZ AN. WER DARF IHN ÄNDERN.

- Rollen- und Rechtekonzept
 - Woran orientiert es sich?
 - Wie aktuell ist es?
 - Welchen Veränderungen unterliegt es?

LÖSUNGSANSÄTZE

ÄHNLICHE DATENSÄTZE

REGELN DEFINIEREN

- **Wer** legt einen Datensatz an. **Wer** darf ihn ändern.
- **Was** gehört zu einem vollständigen Datensatz.
- **Wie** schreibe ich einen Datensatz.
- **Wo** lege ich einen Datensatz an.
- **Warum** werden die Informationen benötigt.

LÖSUNGSANSÄTZE

DATENVOLLSTÄNDIGKEIT

- Welche Informationen benötige ich wofür?
 - Beschreibung nach Bereichen und Abteilungen
 - Wie und an wen ist es kommuniziert?
 - Wie aktuell ist es?
 - Welchen Veränderungen unterliegt es?

LÖSUNGSANSÄTZE

WIE KÖNNEN WIR VERSUCHEN, DIE DATENVOLLSTÄNDIGKEIT UND -QUALITÄT ZU ERHÖHEN?

- Monitoring und Kontrolle im System über die **Checkliste**

Muster, Melanie
(Nr.: 17734588) / Kunden-Anzahl: 1

Übersicht

Persönliche Daten drucken | BDC

Adresse	Ravensteinstr. 3 - 📍	Telefon/Mobil	069 433227 (P)	Ansprechpartner	Checkliste: 73 % Telefon; DSE	Geburtsdag
PLZ/Ort/Land	60385 Frankfurt am Main Deutschland	Fax	-	Keine Ansprechpartner gefunden		

LÖSUNGSANSÄTZE

WIE KÖNNEN WIR VERSUCHEN, DIE DATENVOLLSTÄNDIGKEIT UND -QUALITÄT ZU ERHÖHEN?

- **Checkliste** administrieren

The image shows two screenshots from SAP. The top one is the 'ADMINISTRATION' menu with 'Kundenbereinigung' and 'allg. Einstellungen' highlighted. The bottom one is the 'Checkliste Filter' configuration screen, showing a table of criteria for calculation.

Kriterien für Berechnung	Vollständigkeitsgrad Kunden (Start 100%)
<input checked="" type="checkbox"/> Anrede - leere Anrede	minus 5 %
<input checked="" type="checkbox"/> Anrede - Wert außerhalb Herr, Frau, Firma, Herr und Frau	minus 2 %
<input type="checkbox"/> Briefanrede - leere Briefanrede	minus %
<input type="checkbox"/> Briefanrede - Wert außerhalb Sehr geehrter Herr, Sehr geehrte Frau, Sehr geehrte Damen und Herren	minus %
<input checked="" type="checkbox"/> Titel - Wert außerhalb Dr., Prof., Prof. Dr., Prof. Dr. Dr.	minus 5 %
<input checked="" type="checkbox"/> Vorname - Vorname nicht gefüllt bei Anrede Herr oder Frau	minus 5 %
<input checked="" type="checkbox"/> Firma - Firma leer, ist auch Anrede gleich, Firma leer	-

PROF4NET

23

LÖSUNGSANSÄTZE

WIE KÖNNEN WIR VERSUCHEN, DIE DATENVOLLSTÄNDIGKEIT UND -QUALITÄT ZU ERHÖHEN?

- **Checkliste** ist filterbar:

The image shows two screenshots from SAP. The top one is the 'Filterassistent' dialog with 'check' entered and 'Checkliste' selected. The bottom one is a list view with a filter condition applied to 'St.-Checkliste Prozent'.

Bedingungen: keine Wertfunktion Stammdaten - Checkliste Prozent kleiner/gleich 38 oder; nicht gewählt ersten 100 Werte

St.-Id (89)	St.-Name	St.-Vorname	St.-Firma	St.-Anrede	Ad.-Plz	Ad.-Ort	St.-Checkliste Prozent
17547474	Göpfert			Herr	63263	Neu-Isenburg	38

PROF4NET

24

LÖSUNGSANSÄTZE

WIE KÖNNEN WIR VERSUCHEN, DIE DATENVOLLSTÄNDIGKEIT UND -QUALITÄT ZU ERHÖHEN?

- Definition von KPI
- Kontrolle und regelmäßiges Reporting
- Monetärer Anreiz
- Schaffung einer Fachabteilung

LÖSUNGSANSÄTZE

ÄHNLICHE DATENSÄTZE

REGELN DEFINIEREN

- **Wer** legt einen Datensatz an. **Wer** darf ihn ändern.
- **Was** gehört zu einem vollständigen Datensatz.
- **Wie** schreibe ich einen Datensatz.
- **Wo** lege ich einen Datensatz an.
- **Warum** werden die Informationen benötigt.

LÖSUNGSANSÄTZE

ÄHNLICHE DATENSÄTZE

- Vorname und Name
- Firmenbezeichnung
- Adressschreibung - Orientierung DIN 5008 (Post DIN)

LÖSUNGSANSÄTZE

ÄHNLICHE DATENSÄTZE

REGELN DEFINIEREN

- **Wer** legt einen Datensatz an. **Wer** darf ihn ändern.
- **Was** gehört zu einem vollständigen Datensatz.
- **Wie** schreibe ich einen Datensatz.
- **Wo** lege ich einen Datensatz an.
- **Warum** werden die Informationen benötigt.

LÖSUNGSANSÄTZE

WO DARF IN UNSEREN SYSTEMEN EINE NEUANLAGE ODER EINE ÄNDERUNG EINES DATENSATZES ERFOLGEN?

- Hängt eng mit der Frage nach einem vollständigen Datensatz zusammen.
 - Benötige ich Pflichtfelder bei der Neuanlage?
 - Wie und wo lege ich an oder ändere ich?
 - technische Möglichkeiten zur Unterstützung

LÖSUNGSANSÄTZE

ÄHNLICHE DATENSÄTZE

REGELN DEFINIEREN

- **Wer** legt einen Datensatz an. **Wer** darf ihn ändern.
- **Was** gehört zu einem vollständigen Datensatz.
- **Wie** schreibe ich einen Datensatz.
- **Wo** lege ich einen Datensatz an.
- **Warum** werden die Informationen benötigt.

LÖSUNGSANSÄTZE

WARUM BENÖTIGE ICH WELCHE INFORMATION?

- Unterscheidet sich in den einzelnen Bereichen?
 - Beispiele:
 - Geburtstag
 - Kennzeichen
 - Erstzulassung
 - E-Mailadresse

AUSGANGSSITUATION

BEISPIELE:

1. Der Kunde hat die E-Mail/den Brief mehrfach bekommen.
2. Ihr bestens bekannter Kunde, Max Mütze, kommt zu Ihnen in die Werkstatt. Sein Auto muss im DMS neu angelegt werden. Der Verkäufer ist erstaunt über das neue Fahrzeug.

BETRACHTUNG

AUS SICHT DER MITARBEITER:

Erstaunen!

Der Kunde ist schuld!!!

PROF4NET

33

BETRACHTUNG

MITARBEITER



PROF4NET

34

BETRACHTUNG

GRÜNDE?

- Fehlende oder falsche Daten
- Dubletten
- Kein Plan

LÖSUNGSANSÄTZE

WIE KANN MAN DEM VERKÄUFER HELFEN?

- Wie halte ich die Daten aktuell?
 - Wie vermeide ich Dubletten?
 - Wo ändere ich Daten?
- } siehe Dubletten-Betrachtungen

LÖSUNGSANSÄTZE

WIE KANN MAN DEM VERKÄUFER HELFEN?



PROF4NET

37

LÖSUNGSANSÄTZE

WIE KANN MAN DEM VERKÄUFER HELFEN?

- **Wer** betreut den Kunden?
 - letztes verkauftes Auto
 - Kontakt in den letzten xx Monaten
 - Zuweisung
 - Besteht eine Pflicht zum Betreuen?
 - Wer kann die Betreuung lösen?
 - Verkäufersteuerung

PROF4NET

38

LÖSUNGSANSÄTZE

WIE KANN MAN DEM VERKÄUFER HELFEN?

- **Wie** wird der Kunde betreut?
 - Brief, E-Mail, Telefon, persönlich, Besuch
- **Wie** wird dokumentiert?
 - Ort
 - System
 - Systematik

LÖSUNGSANSÄTZE

WIE KANN MAN DEM VERKÄUFER HELFEN?

- **Was** wird dem Kunden angeboten?
 - Sinn
 - Nachfassen
 - Geschäft verloren
 - Dokumentation

LÖSUNGSANSÄTZE

WIE KANN MAN DEM VERKÄUFER HELFEN?

- **Wann** wird der Kunde kontaktiert?
 - Kontaktfrequenz - Kundengruppenspezifisch
 - Sinn
 - Machbarkeit – beide Seiten der Medaille betrachten
 - Ganzheitliche Betrachtung

LÖSUNGSANSÄTZE

WIE KANN MAN DEM VERKÄUFER HELFEN?

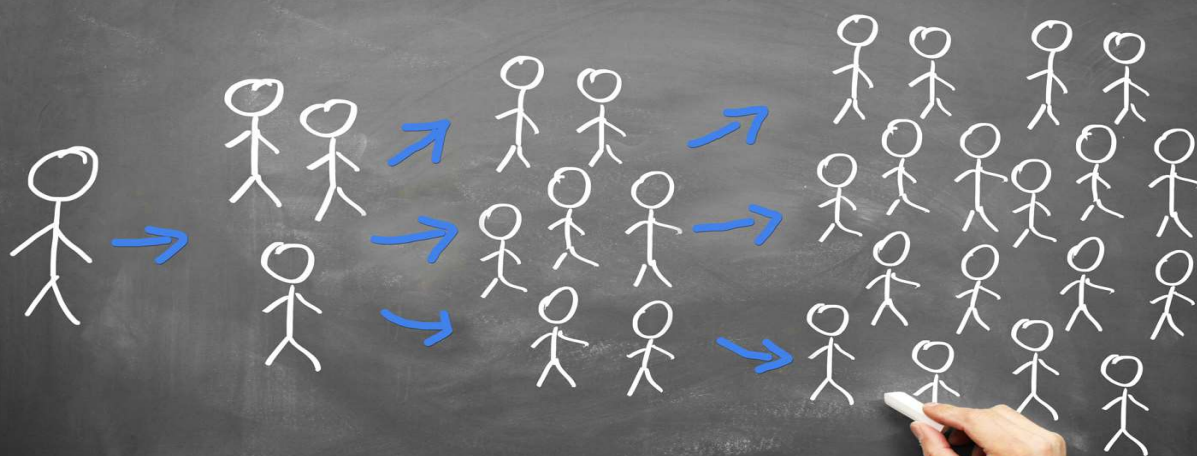
- **Warum** wird der Kunde kontaktiert?
 - Anlass
 - Zielorientierung

FRAGEN



PROF4NET

44



KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH
Gerlachstr. 47-49
14480 Potsdam

www.prof4.net
info@prof4.net
0331 - 87 00 421

PROF4NET

45