



Tres maneras de medir la calidad de las direcciones

Cree datos de direcciones en los que pueda confiar

Contenidos

¿Que tenemos mal qué?	03	La medida de una magnífica marca	15
Por qué es importante la calidad de las direcciones	05	Otras lecturas	17
Qué aspecto tienen los datos de direcciones	08	Acerca de Informatica®	18
– Precisión	09		
– Estandarización	10		
Tres mediciones de la calidad de las direcciones	11		
– 1. Mida las devoluciones debidas a errores en la dirección	12		
– 2. Mida los propios datos	13		
– 3. Mida sus herramientas	14		

Consejo: Haga clic aquí para ir directamente a cualquier sección.



¿Que tenemos mal qué?

En ningún caso resulta una sorpresa agradable para una empresa darse cuenta de la enorme falta de precisión en su base de datos de direcciones,

pero en realidad siempre es una sorpresa.



¿Que tenemos mal qué?

Resulta alarmante por distintos motivos, sobre todo, porque, si la calidad de las direcciones es deficiente, sufren las consecuencias tanto la marca como el balance final. Y lo más alarmante de todo es que sean tan pocas las empresas que comprenden el alcance y la repercusión del problema.

Las organizaciones suelen tomar conciencia de que poseen datos incorrectos sobre las direcciones una vez que el daño está hecho y sus clientes, furiosos. Por eso, resulta tan curioso que nadie se haya decidido jamás a medir la magnitud del problema.

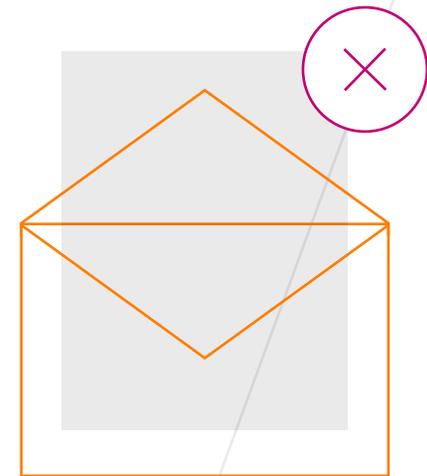
De hecho, la mayoría de las empresas considera que medir la calidad de las direcciones cuesta demasiado trabajo y, por eso, en su mayor parte todavía ignoran que su balance final está plagado de resquicios del tamaño de clientes. Si desconoce cuántos clientes se van a sentir defraudados, desconoce cuán urgente es el problema.

Aparte de las implicaciones de los datos de direcciones incorrectos en cuanto al servicio de atención al cliente, también hay mayores repercusiones en todas las estrategias de datos e iniciativas de business intelligence, ya que las direcciones son un componente fundamental de la identidad.

En resumen: la calidad de las direcciones es importante.

En este libro electrónico, explicamos tres maneras de medir la calidad de los datos de direcciones y refutamos la idea preconcebida de que es imposible hacerlo.

Porque, tan solo después de medir la magnitud del problema, puede empezar a plantear soluciones.



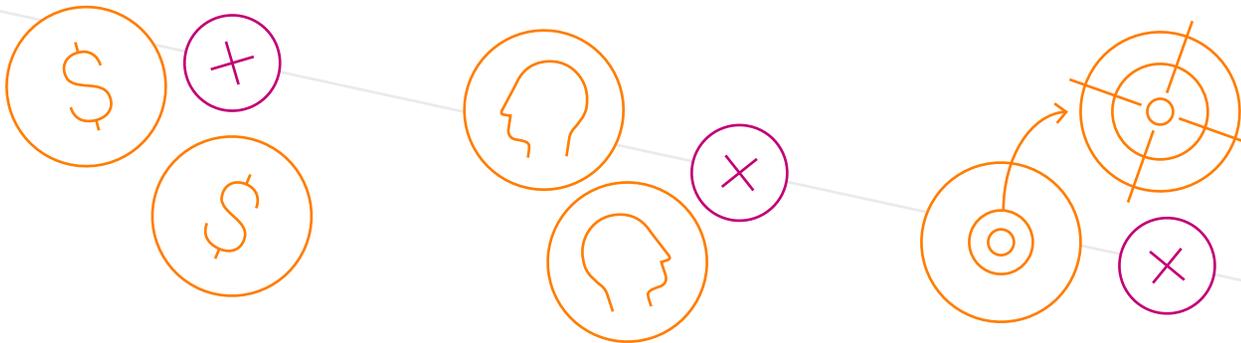
Por qué es importante la calidad de las direcciones

Y por qué unos datos de direcciones mediocres resultan prohibitivos.

Los datos de direcciones son únicos en el sentido de que reflejan la vida real de sus clientes en el mundo físico. Por eso, si no están correctamente registrados y los clientes no reciben las facturas, los contratos o los productos que había prometido enviarles, su insatisfacción se traduce en costes reales y tangibles para su organización.



Por qué es importante la calidad de las direcciones



Le cuesta dinero

Debe pagar para que el departamento de devoluciones tramite unos procesos de devolución y nueva entrega que podrían haberse evitado. Y, entre ambas acciones, paga para que los agentes del servicio de atención al cliente tramiten una incidencia que no pueden resolver por sí solos. Si ya resulta caro dentro de un mismo país, imagine si su negocio es internacional.

Le cuesta clientes

Los datos de direcciones incorrectos le obligan a pagar el precio más alto posible: clientes defraudados. Para los clientes, la entrega a tiempo es la más básica de las promesas de cualquier marca, por lo que, cuando la incumple, su decepción no mengua por muchas iniciativas que emprenda para reforzar la marca. Si el cliente se siente menospreciado, el elemento diferenciador que se le queda grabado a fuego es que le ha fallado.

Le cuesta en su actuación estratégica

Los números de teléfono y las direcciones de correo electrónico son indicadores digitales que se modifican con facilidad y que se pueden transferir. Como los datos de clientes representan la realidad física de los clientes, constituyen la base de los datos maestros de clientes.

A photograph of a pharmacy counter. In the foreground, a clear plastic pill bottle with an orange cap is filled with white and pink tablets. In the background, a hand is holding a credit card, and various pharmacy supplies like a yellow container and other bottles are visible on the counter.

Si el médico debe comprobar cuál de los dos (Rob o Bob) es alérgico a la penicilina, lo averigua con mayor facilidad si su sistema de identificación de pacientes vincula los historiales con datos de direcciones precisos.

Qué aspecto tienen los datos de direcciones

La calidad es muy subjetiva.

Por eso, los criterios de calidad de las direcciones que fije han de concordar con los objetivos de su organización. Aún más importante, el método específico para recopilar los datos y realizar su mantenimiento debe estar en consonancia con la forma de trabajar de los equipos. Dicho lo cual, la calidad de los datos de direcciones posee dimensiones que ninguna empresa multinacional puede permitirse pasar por alto.

Precisión

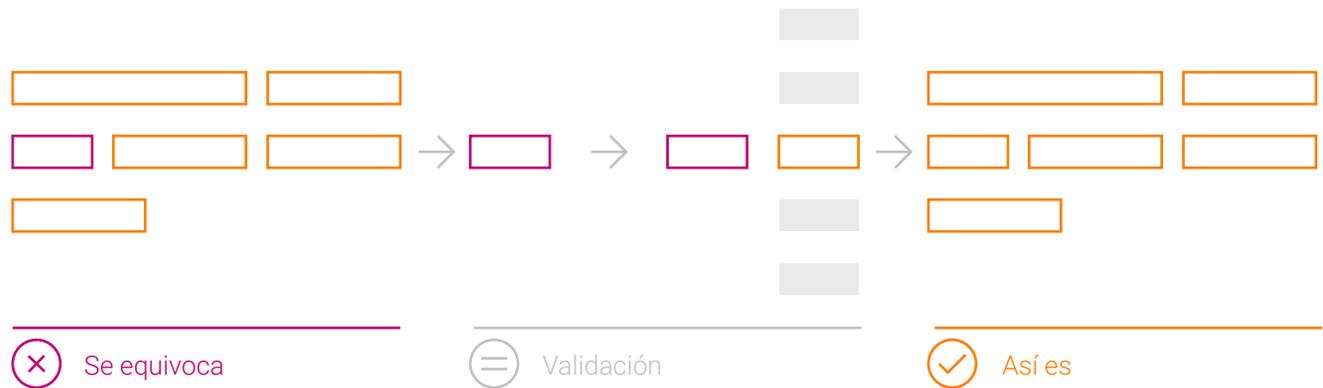
Por supuesto, el primer criterio por el que se considera precisa o no una dirección es si el cliente reside o trabaja allí de verdad. En términos de calidad de datos, todos los campos obligatorios de las direcciones también deben ser precisos y estar completos.

Global

Que una dirección de un país sea precisa es relativamente fácil; que lo sea en varios países (o a escala mundial), es muchísimo más difícil (cada servicio postal es diferente). Los estándares de calidad de los datos tienen que ser aplicables al correo postal de todos los países con independencia de los usos y las costumbres, incluidos los distintos formatos y sistemas de escritura.

Actualizado el

El ejemplo por excelencia de dirección precisa en 2017 puede no seguir siéndolo. A medida que los clientes se mudan y los ayuntamientos cambian el nombre de las calles, es imprescindible actualizar la base de datos para reflejar la información nueva.



Estandarización

Otra fuente de subjetividad que influye en la calidad de los datos es la arquitectura de datos de la organización. Por muy precisos que sean los datos, no tienen ningún valor para los equipos si no están normalizados conforme a las reglas de su base de datos.

Es más, los datos de direcciones han de estar estandarizados conforme a las normas postales nacionales de todos los países en los que lleve a cabo alguna actividad o en los que realice entregas y, al mismo tiempo, mantener la armonía entre sí. Por ejemplo, las direcciones de Turquía deben coexistir sin problemas con las direcciones de Japón.

En definitiva, las direcciones deben cumplir los estándares postales locales, que, a su vez, deben ajustarse a su arquitectura de datos, que, a su vez, debe satisfacer los estándares de calidad de los datos. (A ver, si fuera fácil, todo el mundo lo haría).



Tres mediciones de la calidad de las direcciones

Así pues, la calidad de las direcciones es un concepto complejo,

pero el procedimiento para medirla no tiene por qué serlo. Si sigue el proceso desde la introducción de los datos hasta la imposibilidad de entrega, podrá identificar todas las ocasiones en las que su organización maneja datos de direcciones. Mida las ocasiones y obtendrá la medición de la calidad.

Mida las devoluciones debidas a errores en la dirección



El primer indicador de la calidad de los datos de direcciones es sencillo: cuente el número total de devoluciones que debe tramitar la empresa durante un periodo determinado. Cada vez que se devuelva un paquete porque la dirección no era precisa, registre el suceso.

Al final del periodo, compare el número de devoluciones relacionadas con las direcciones con el número total de devoluciones para hacerse una idea de la frecuencia con que los datos de las direcciones son la causa de devoluciones evitables.

A continuación, multiplique el coste medio de una devolución (y la reexpedición) para calcular cuánto le están costando a su negocio esos datos deficientes.

Métrica clave

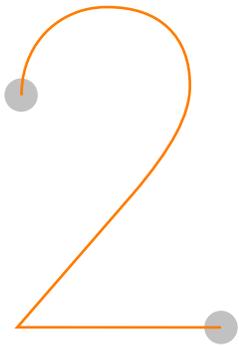
Índice de devolución por dirección incorrecta (IDDI): devoluciones debidas a direcciones incorrectas en un plazo concreto/total de devoluciones en dicho periodo x 100.

Calcule el IDDI para disminuirlo con el tiempo.

BARRx100



Mida los propios datos



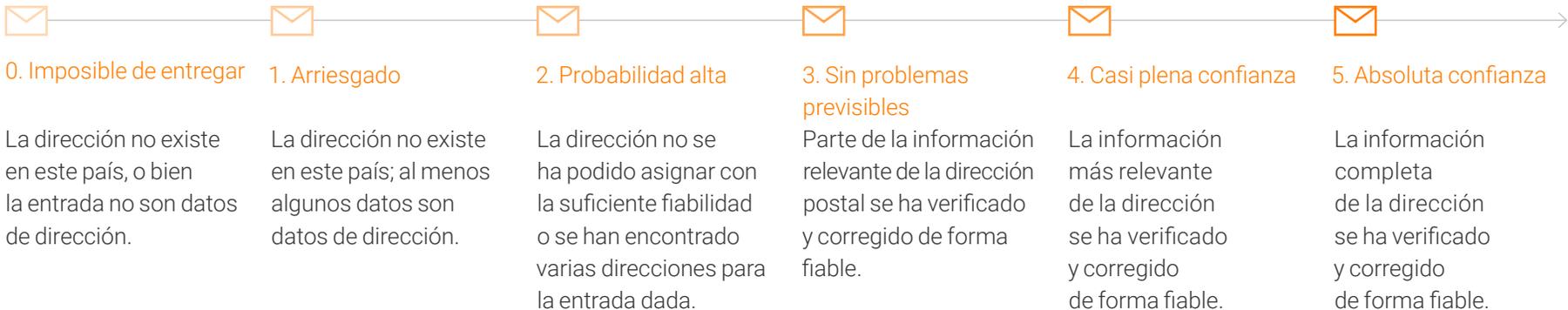
El único problema de medir las devoluciones relacionadas con las direcciones es que el daño ya está hecho. En cuanto se tramita una devolución, el cliente ya está descontento.

Pruebe un enfoque más activo: medir los propios datos. El mejor modo de sopesar la calidad de los datos es utilizar una escala de "posibilidad de envío". Así, puede contabilizar los datos que ya son perfectos, los datos que no tienen ninguna utilidad y las sombras entre un extremo y otro.

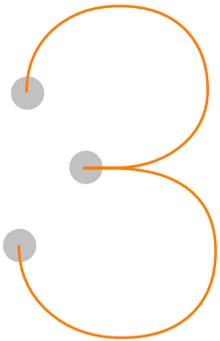
Así se hace:

Introduzca un batch de datos en cualquier producto de Informática de verificación de direcciones (por ejemplo, Informática Data Quality, el servicio de verificación de batch de direcciones online o Informática Cloud Data Quality Radar) y, a continuación, compruebe cómo lo evalúa según dicha escala.

Escala de "posibilidad de envío"



Mida sus herramientas



No hay nada tan dañino para una base de datos como unas herramientas de verificación de direcciones mediocres. Aparte de no solucionar los problemas para los que se supone que sirven, ofrecen a los equipos una sensación de falsa confianza de que los datos se han limpiado. Por ello, si le interesa medir la calidad de los datos, también es conveniente que mida sus herramientas.

Así se hace:

Elija un batch de muestra de direcciones precisas confirmadas de su base de datos global. Tenga cuidado de que no haya ninguna dirección en la que no se haya podido realizar alguna entrega.

Introduzca errores en unas cuantas direcciones. Borre países, modifique códigos postales, introduzca faltas en los nombres de las calles y cambie el orden de los datos. Este método para medir la calidad de los datos se sustenta en datos con poca calidad introducidos intencionadamente.

Introduzca el batch de direcciones manipulado en la herramienta de verificación y aplique los resultados a la escala de "posibilidad de envío".

A continuación, compruebe cuántos errores ha detectado su herramienta. Si no le agrada lo que ve, repita los mismos pasos con otra herramienta de verificación de direcciones y compare los resultados. (Huelga decir que cualquier comparación es bienvenida).

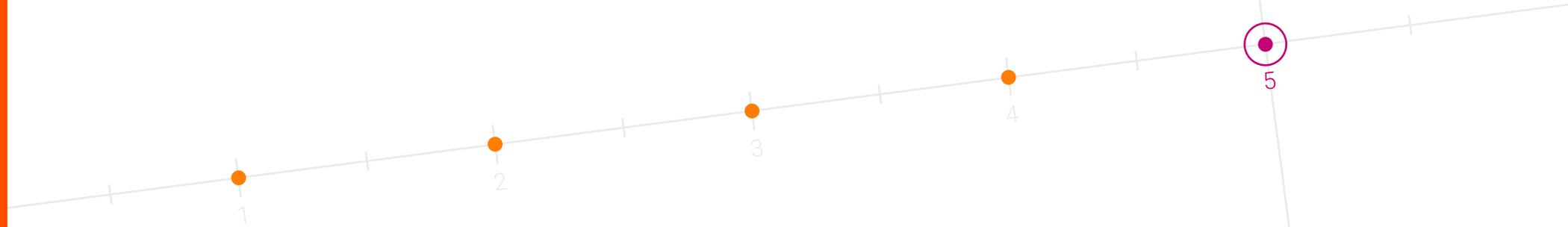
La medida de una magnífica marca

En lo concerniente a la calidad de las direcciones, cuando los ojos no ven, puede que el corazón no lo sienta, aunque el bolsillo sí lo hará.

En vista de todo el tiempo, dinero y esfuerzos invertidos en la marca, sería una pena fracasar en el último momento.



La medida de una magnífica marca



Está claro que el desplazamiento de los datos al núcleo de la empresa debe ir acompañado de un gobierno mayor y de la insistencia en la máxima calidad de los datos en toda la organización. Después de todo, una empresa solo puede obtener valor de los datos que son fiables y relevantes.

Al definir qué significa la calidad de los datos de direcciones para su organización tanto en sentido amplio como de manera específica, marca a fuego los estándares que, al final, conseguirán que los clientes confíen en su marca.

Aún más importante, al medir la situación de la base de datos de direcciones, encarrila la marca para que empiece a hacer lo que esperan sus clientes.

Cuando aparezcan los resultados, si no se horroriza y se convence, seguro que lo hace por la inclinación a ofrecer la máxima calidad.

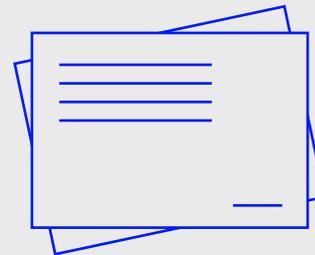
Otras lecturas

Coste de los datos de contacto deficientes: procedimiento para definir y presentar el problema

¿Listo para crear su business case a fin de tener mejores datos de contacto? Comience leyendo Coste de los datos de contacto deficientes: procedimiento para definir y presentar el problema.

El cuaderno explica las repercusiones los datos de direcciones, correos electrónicos y teléfonos incorrectos (y los beneficios de que sean correctos), e incluye ejercicios prácticos que le ayudarán a reforzar su business case.

O mejor aún, visite nuestro sitio web para saber más sobre [el servicio de verificación de direcciones de Informática](#).



DESCARGAR AHORA

Acerca de Informatica

La transformación digital modifica las expectativas: mejor servicio, entrega más rápida, menores costes. Los negocios deben transformarse para seguir siendo relevantes y los datos tienen la respuesta.

Como líder mundial en gestión de datos de cloud empresariales, le brindamos ayuda para que encabece la marcha de forma inteligente, en cualquier sector, categoría o nicho. Informatica le aporta perspectiva para que aumente su agilidad, concrete nuevas oportunidades de crecimiento o incluso invente cosas nuevas. Al estar completamente centrados en todo lo relacionado con los datos, ofrecemos la versatilidad necesaria para alcanzar el éxito.

Le invitamos a explorar todo lo que puede ofrecerle Informatica y a desatar el poder de los datos para impulsar su próxima disrupción inteligente.

Informatica en España:

José Echegaray 8, edif. 3, PB 3, 28232 Las Rozas, Madrid.

Teléfono: 902 882 062.

Fax: 917 542 950.

informatica.com/es

[linkedin.com/company/informatica](https://www.linkedin.com/company/informatica)

twitter.com/Informatica

PÓNGASE EN CONTACTO CON NOSOTROS

IN18-1117-2678

© Copyright Informatica LLC 2014, 2017. Informatica, el logotipo de Informatica, Informatica Cloud y Data Quality Radar son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Informatica LLC en los Estados Unidos de Norteamérica y en otros países. La información de esta documentación está sujeta a cambios sin previo aviso y se proporciona "TAL CUAL", sin garantía de ningún tipo, expresa ni implícita.



Informatica™