



# Drei Möglichkeiten, um Adressqualität zu messen

Adressdaten, auf die Sie sich verlassen können

# Inhalt

|                                                                                  |           |                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Was ist falsch gelaufen?</b>                                                  | <b>03</b> | <b>Die Messung der Qualität einer hervorragenden Marke</b> | <b>15</b> |
| <b>Warum die Qualität von Adressdaten so wichtig ist</b>                         | <b>05</b> | <b>Weitere Informationen</b>                               | <b>17</b> |
| <b>Wie Adressdaten aufgebaut sind</b>                                            | <b>08</b> | <b>Informationen zu Informatica®</b>                       | <b>18</b> |
| – Genauigkeit                                                                    | 09        |                                                            |           |
| – Standardisierung                                                               | 10        |                                                            |           |
| <b>Drei Schritte zur Messung der Qualität von Adressdaten</b>                    | <b>11</b> |                                                            |           |
| – 1. Ermitteln Sie, wie viele Rücksendungen auf Adressfehler zurückzuführen sind | 12        |                                                            |           |
| – 2. Messen Sie die Qualität Ihrer Adressdaten direkt                            | 13        |                                                            |           |
| – 3. Messen Sie die Qualität Ihrer Tools                                         | 14        |                                                            |           |

**Tipp:** Klicken Sie auf den Text, um direkt zu einem bestimmten Abschnitt zu springen.

# Was ist falsch gelaufen?

**Es ist ein böses Erwachen,  
wenn ein Unternehmen  
realisiert, wie viele Daten in der  
Adressdatenbank ungenau sind.**

Denn damit hätte  
niemand gerechnet.

[illegible]

# Was ist falsch gelaufen?

**Dieser Zustand ist alarmierend, denn mangelhafte Adressdaten schaden sowohl dem Unternehmen als auch dem Umsatz. Doch das Erschreckende dabei ist, dass sich so wenige Unternehmen des Umfangs und der Auswirkungen dieses Problems bewusst sind.**

Unternehmen realisieren oftmals erst, dass die Qualität ihrer Adressdaten mangelhaft ist, wenn schon Schaden entstanden ist und ihre Kunden wütend sind. Daher verwundert es, dass niemand bislang versucht hat, die Größe des Problems zu messen.

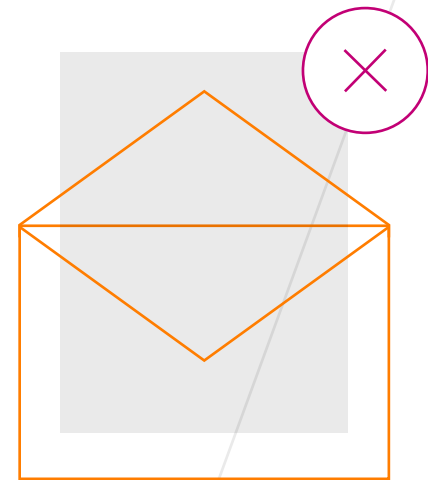
Tatsache ist, dass die meisten Unternehmen glauben, dass es einfach viel zu schwierig ist, die Qualität ihrer Adressdaten zu messen. Daher wissen viele Unternehmen immer noch nicht, wie große Gewinne ihnen aufgrund unzufriedener Kunden entgehen. Und wenn Sie nicht wissen, wie viele Kunden Sie enttäuschen werden, können Sie auch nicht einschätzen, wie dringend das Problem ist.

Neben den verheerenden Auswirkungen, die mangelhafte Adressdaten auf den Kundenservice haben, werden auch Datenstrategien und BI-Initiativen (Business Intelligence) beeinträchtigt. Denn Adressen sind für die Identität von Kunden unerlässlich.

**Kurz gesagt: Die Qualität von Adressdaten ist enorm wichtig.**

In diesem E-Book stellen wir drei Wege zur Messung der Qualität Ihrer Adressdaten vor und widerlegen den Mythos, dass dies nicht möglich ist.

Denn um das Problem zu beheben, müssen Sie zuerst einmal das ganze Ausmaß kennen.



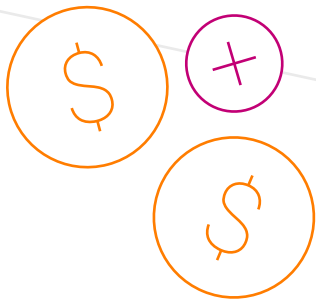
# Warum die Qualität von Adressdaten so wichtig ist

**Und warum mangelhafte Adressdaten zu hohen Kosten führen, die vermeidbar sind.**

Adressdaten sind einzigartig, da sie das Leben Ihrer Kunden in der wirklichen Welt widerspiegeln. Wenn diese jedoch fehlerhaft sind und Ihre Kunden Rechnungen, Verträge oder Produkte nicht erhalten, führt ihre Unzufriedenheit zu realen, greifbaren Kosten, die Ihr Unternehmen zu tragen hat.

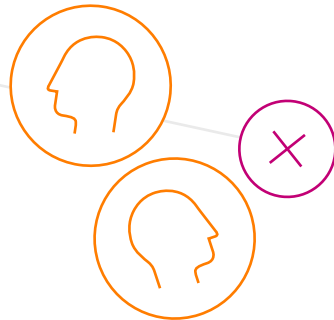


# Warum die Qualität von Adressdaten so wichtig ist



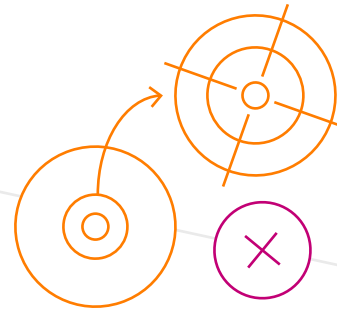
## Die Qualität von Adressdaten kostet Geld

Durch Rücksendungen entstehen Ihrem Unternehmen vermeidbare Mehrkosten. Und zwischen Rücksendung und erneuter Versendung zahlen Sie für Kundendienstmitarbeiter, die Probleme lösen müssen, die sie alleine gar nicht lösen können. Wenn Sie in nur einem Land agieren, sind diese Kosten hoch – doch wenn Sie global arbeiten, sind sie untragbar.



## Durch mangelhafte Adressdaten verlieren Sie Kunden

Mangelhafte Adressdaten führen zu unzufriedenen Kunden. Für Kunden zeichnet sich ein zuverlässiges Unternehmen durch eine zeitgerechte Lieferung aus, und wenn Sie das nicht sicherstellen können, werden Kunden Ihren Marketing-Bemühungen skeptisch gegenüberstehen. Ein unzufriedener Kunde wird sich immer daran erinnern, dass Sie ihn im Stich gelassen haben.



## Mangelhafte Adressdaten führen zu strategischen Problemen

Telefonnummern und E-Mail-Adressen sind digitale Referenzpunkte, die übertragbar sind und sich oft ändern. Da die Adresse Ihrer Kunden Aufschluss darüber gibt, wo genau sie leben, dient sie als Basis für Ihre Kunden-Stammdatensätze.



Wenn eine Ärztin wissen muss, ob Rob oder Bob allergisch auf Penicillin reagiert, ist es wesentlich wahrscheinlicher, dass sie dies herausfindet, wenn ihr Kundensystem die Krankenakte jedes Patienten mit genauen Adressdaten verknüpft.

# Wie Adressdaten aufgebaut sind

## Qualität ist ein subjektiver Begriff.

Das bedeutet, dass die Kriterien, die Sie für die Adressqualität festlegen, den Zielen Ihres Unternehmens entsprechen. Noch wichtiger ist, dass die Art und Weise, wie Sie Daten erfassen und pflegen, der Vorgehensweise Ihres Teams entspricht. Doch davon abgesehen gibt es auch Aspekte der Qualität von Adressdaten, die kein global agierendes Unternehmen ignorieren kann.

# Genauigkeit

Das erste Kriterium dafür, ob eine Adresse genau ist, ist die Frage, ob der Kunde dort auch tatsächlich lebt oder arbeitet. Doch hinsichtlich der Qualität von Adressdaten müssen alle erforderlichen Adressfelder ebenfalls komplett und genau sein.

## Global

Es ist relativ einfach, sicherzustellen, dass für nur ein Land genaue Adressdaten vorliegen. Doch dies für viele Länder bzw. global sicherzustellen, ist um ein Vielfaches schwieriger, da das Postwesen weltweit unterschiedlich ist. Ihre Datenqualitätsstandards müssen für das Postwesen auf der ganzen Welt gelten, ganz abgesehen von den landestypischen Konventionen, z. B. unterschiedliche Schriftsysteme und Adressformate.

→  →   →

✗ Falsch

## Aktualisiert

Ein Adressdatenformat, das 2017 aktuell war, ist jetzt eventuell nicht mehr aktuell. Ihre Datenbank muss permanent aktualisiert werden, um Änderungen Rechnung zu tragen, beispielsweise wenn Kundenumziehen oder die Straßennamen in Städten geändert werden.

⊞ Überprüfung

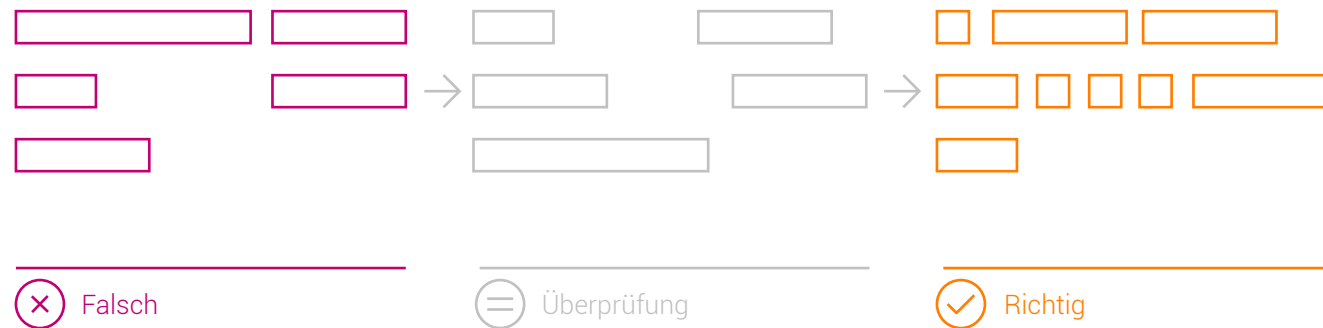
✓ Richtig

# Standardisierung

Ein anderer subjektiver Faktor, der die Datenqualität beeinflusst, ist die Datenarchitektur Ihres Unternehmens. Selbst die genauesten Daten sind für Ihre Mitarbeiter wertlos, wenn sie nicht für Ihre Datenbank standardisiert werden.

Zudem bedeutet das, dass Ihre Adressdaten standardisiert werden müssen, um den nationalen Poststandards der Länder zu entsprechen, in denen Sie aktiv sind und in die Sie liefern. Das bedeutet, dass türkische Adressdaten neben japanischen Adressdaten existieren müssen.

Anders ausgedrückt müssen Adressen lokalen Poststandards entsprechen, die Ihrer Datenarchitektur entsprechen müssen, die wiederum mit Ihren Datenqualitätsstandards übereinstimmen müssen. (Das klingt erst mal kompliziert, ist aber machbar.)



# Drei Schritte zur Messung der Qualität von Adressdaten

**Hochwertige Adressdaten sind ein komplexes Thema.**

Doch die Schritte zur Messung der Qualität von Adressdaten müssen nicht unbedingt komplex sein. Wenn Sie den Datenverlauf vom Eintrittspunkt bis zur fehlgeschlagenen Zustellung nachverfolgen, sind Sie in der Lage, alle Instanzen zu identifizieren, in denen Adressdaten in Ihrem Unternehmen verwendet werden. Messen Sie die Instanzen, und Sie erhalten einen Überblick über die Qualität Ihrer Adressdaten.



# Ermitteln Sie, wie viele Rücksendungen auf Adressfehler zurückzuführen sind



**Das erste Anzeichen der Qualität von Adressdaten ist einfach: Ermitteln Sie, wie viele Retouren Ihr Unternehmen in einem bestimmten Zeitraum bearbeiten musste. Jedesmal, wenn ein Paket aufgrund einer ungenauen Adresse zurückgesendet wurde, notieren Sie sich dies.**

Am Ende des ausgewählten Zeitraums vergleichen Sie die Anzahl an Retouren, die auf fehlerhafte Adressen zurückzuführen sind mit der Gesamtanzahl an Retouren und Sie wissen, wie oft fehlerhafte Adressdaten zu vermeidbaren Retouren führen.

Dann multiplizieren Sie die durchschnittlichen Kosten für eine Rücksendung (und eine erneute Lieferung), um zu ermitteln, wie hoch die Kosten sind, die Ihrem Unternehmen durch mangelhafte Adressdaten entstehen.

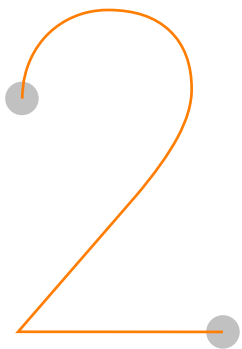
## **Metrik**

Rate der Retouren aufgrund ungültiger Adressen (bad addresses return rate, BARR) = Retouren aufgrund fehlerhafter Adressen in einem bestimmten Zeitraum/ Gesamtanzahl an Retouren in einem bestimmten Zeitraum x 100.

**Wenn Sie die Rate der Retouren aufgrund ungültiger Adressen kennen, können Sie sie mit der Zeit verringern.**

**BARR x 100**

# Messen Sie die Qualität Ihrer Adressdaten direkt



**Das einzige Problem dabei, Retouren, die auf fehlerhafte Adressdaten zurückzuführen sind, zu untersuchen, liegt darin, dass bereits ein Schaden angerichtet wurde. Sobald die Retouren bearbeitet werden, sind Ihre Kunden bereits unzufrieden.**

Daher bietet sich ein proaktiver Ansatz an: Messen Sie die Qualität Ihrer Adressdaten direkt. Ein wichtiges Kriterium ist dabei die „Zustellbarkeit“. Dadurch erfassen Sie Daten, die bereits fehlerfrei sind, mangelhafte Daten und alles dazwischen.

## Und so geht es

Geben Sie Ihre Daten stapelweise in ein Produkt von Informatica zur Adressüberprüfung ein (beispielsweise Informatica Data Quality, Address Verification für Online-Batches oder Informatica Cloud Data Quality Radar), um sie zu überprüfen.

## Zustellbarkeit



### 0. Nicht zustellbar

Die Adresse gibt es in dem Land nicht oder es handelt sich nicht um Adressdaten.



### 1. Risiko

Die Adresse gibt es in dem Land nicht, einige der Daten sind Adressdaten.



### 2. Recht gut

Adresse konnte nicht zuverlässig erkannt werden oder es gab mehrere Adressen für die vorhandenen Daten.



### 3. Sollte ok sein

Einige der Adressangaben werden überprüft und zuverlässig korrigiert.



### 4. Fast ganz sicher

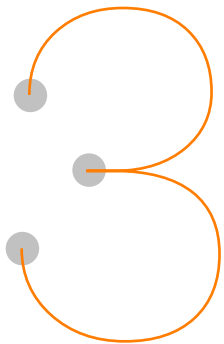
Die wichtigsten Adressdaten werden überprüft und zuverlässig korrigiert.



### 5. 100 %ig zuverlässig

Sämtliche Adressangaben werden überprüft und äußerst zuverlässig korrigiert.

# Messen Sie die Qualität Ihrer Tools



**Nichts schadet Ihrer Datenbank so sehr wie unzureichende Tools zur Adressüberprüfung. Sie erfüllen ihren Zweck nicht und noch schlimmer ist, dass sie ihren Teams das falsche Gefühl von Sicherheit vermitteln, dass die verwendeten Daten bereinigt wurden. Wenn Sie also die Qualität Ihrer Daten messen möchten, sollten Sie auch die Qualität Ihrer Tools messen.**

## Und so geht es

Neben Sie als Beispiel verschiedene, genaue Adressen aus Ihrer globalen Datenbank. Nehmen Sie nur Adressen, an die Sie auch bereits zuverlässig geliefert haben.

Ändern Sie einige dieser Adressen, indem Sie Fehler einfügen. Entfernen Sie die Länderangabe, ändern Sie die Postleitzahl, ändern Sie die Schreibweise von Straßen und die Reihenfolge, in der Adressangaben angezeigt werden. Bei dieser Messung der Datenqualität wurden absichtlich Daten von geringer Qualität ausgewählt.

Geben Sie die mit Fehlern versehenen Adressen in Ihr Tool zur Adressüberprüfung ein und prüfen Sie die Ergebnisse hinsichtlich der „Zustellbarkeit“.

Jetzt können Sie erkennen, wie viele der Fehler Ihr Tool erkannt hat. Wenn Sie das Ergebnis nicht überzeugt, wiederholen Sie das Vorgehen in einem anderen Tool zur Überprüfung von Adressdaten, um einen Vergleich zu haben. (Uns liegt natürlich daran, dass Sie einen Vergleich durchführen.)

# Die Messung der Qualität einer hervorragenden Marke

**Bei der Adressqualität schlagen  
sich Mängel sofort negativ  
auf den Umsatz aus.**

Nachdem Sie so viel Zeit, Geld  
und Mühe in Ihre Marke investiert  
haben, wäre es schade, wenn Sie  
an der letzten Hürde scheitern.

# Die Messung der Qualität einer hervorragenden Marke

**Da Daten im Mittelpunkt des Handelns von Unternehmen stehen, muss Data Governance und höchsten Datenqualitätsstandards unternehmensweit mehr Bedeutung zugemessen werden. Denn Unternehmen können nur Nutzen aus Daten schöpfen, die zuverlässig und relevant sind.**

Indem Sie festlegen, was hochwertige Adressdaten allgemein und ganz spezifisch für Ihr Unternehmen bedeuten, schreiben Sie die Standards fest, die letztendlich dazu führen, dass Ihre Kunden sich darauf verlassen, dass Sie Ihre Versprechen stets einhalten.

Noch wichtiger ist, dass Sie durch die Messung der Qualität Ihrer Adressdatenbank damit beginnen können sicherzustellen, dass Ihre Marke den Erwartungen Ihrer Kunden gerecht wird.

Wenn Sie angesichts der Ergebnisse nicht erbleichen, sollten Sie sich daran orientieren, rigoros die höchsten Qualitätsstandards umsetzen zu wollen.

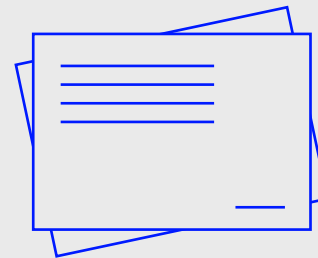
# Weitere Informationen

## **Die Kosten mangelhafter Kontaktdaten: So definieren und stellen Sie das Problem dar.**

Sind Sie dazu bereit, einen Business Case für bessere Kontaktdaten zu erstellen? Lesen Sie als Einstieg unser E-Book Die Kosten mangelhafter Kontaktdaten: So definieren und stellen Sie das Problem dar.

In dem Workbook erfahren Sie, welche Auswirkungen mangelhafte Postanschriften, E-Mail-Adressen und Telefonnummern haben – und welche Vorteile Ihnen entstehen, wenn Sie dieses Problem lösen. Zudem enthält das Workbook praktische Übungen zur Unterstützung Ihres Business Case.

Oder besuchen Sie unsere Website, um mehr zum Thema [Adressüberprüfung mit Informatica](#) zu erfahren.



**JETZT HERUNTERLADEN**

# Informationen zu Informatica

Die digitale Transformation ändert unsere Erwartungshaltung hin zu besserem Service und schnellerer Lieferung zu geringeren Kosten. Unternehmen müssen sich neu ausrichten, um sich gegenüber der Konkurrenz durchzusetzen. Dabei spielen Daten eine zentrale Rolle.

Als führender Anbieter im Bereich Enterprise Cloud Data Management unterstützen die Experten von Informatica Sie dabei, sich auf intelligente Art und Weise als Vorreiter zu etablieren – völlig unabhängig von Ihrer Branche, Kategorie oder Nische. Wir ermöglichen es Ihnen, agiler zu werden, neue Wachstumsmöglichkeiten wahrzunehmen und Innovationen voranzutreiben. Informatica ist zu 100% auf Daten fokussiert, und bietet Unternehmen vielseitige Lösungen, um sich auf dem Markt durchzusetzen.

Entdecken Sie jetzt das gesamte Angebot von Informatica, um das komplette Potenzial Ihrer Daten zu nutzen und so die nächste intelligente Innovation auf den Weg zu bringen.

**Informatica GmbH,**  
Ingersheimer Str. 10, 70499 Stuttgart  
Tel.: +49 (0) 711 139 84-0  
Fax: +49 (0) 711 139 84-600  
Gebührenfrei in den USA: 1.800.653.3871

[informatica.com/de](https://informatica.com/de)  
[linkedin.com/company/informatica](https://linkedin.com/company/informatica)  
[twitter.com/Informatica](https://twitter.com/Informatica)

**KONTAKT**

IN18-1117-2678

© Copyright Informatica LLC 2014, 2017. Informatica, das Logo von Informatica, Informatica Cloud und Data Quality Radar sind Marken oder eingetragene Marken von Informatica LLC in den USA und in anderen Ländern. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können sich ohne vorherige Ankündigung ändern und werden „wie gesehen“ und ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung bereitgestellt.



**Informatica™**