

Technology Audit der Butler Group bewertet die Customer Data Quality-Plattform von Pitney Bowes Business Insight

München, 03. September 2009 – Pitney Bowes Software Europe, Teil der Pitney Bowes Business Insight Division, freut sich über die positiven Resultate des „Technology Audit“ der Butler Group. Laut der aktuellen Bewertung, schneidet die Customer Data Quality-Plattform (CDQP) des Unternehmens bei einem marktweiten Vergleich hervorragend ab. Insgesamt ist die Butler Group der Überzeugung, „dass CDQP eine leistungsfähige Lösung ist, die sich für Data Governance-Initiativen bei B2C-Unternehmen als besonders nützlich erweisen würde.“

In den meisten großen B2C-Unternehmen (Business to Customer) gibt es voneinander abgegrenzte Datenverwaltungspraktiken, was zur Folge hat, dass keine einzelne oder auch nur logisch gruppierte Darstellung des Kunden existiert und sich häufig fehlerhafte Daten sowie ineffiziente Analysen in den Entscheidungsfindungsprozess einschleichen. Dies führt wiederum zu häufig wirkungslosen Marketing-Programmen, Reputationsrisiken und – zum Beispiel im Falle von Banken – zu hohen Risiken in Bezug auf die Einhaltung gesetzlicher Auflagen. Valide Informationen und ein 360° Blick über die Kundendaten sind daher für wirkungsvolle Marketingkampagnen und als Grundlage für eine effiziente Entscheidungsfindung unverzichtbar.

Die Customer Data Quality Plattform (CDQP) von Pitney Bowes Business Insight ist eine Lösung für die Umsetzung eines effizienten Datenqualitätsmanagements mit dem bestimmte Aufgaben, wie Integration, Bereinigung, Vergleich, Profilerstellung, Überwachung und Anreicherung von Daten durchgeführt werden können.

Die Lösung spricht sowohl vertikale, als auch horizontale Märkte an, auf denen Unternehmen aktiv sind, die viele Kundendaten verwalten. Die wichtigsten vertikalen Märkte und Sektoren sind Finanzdienstleister, Versicherungen, Einzelhandel/Restaurants/Immobilien, Telekommunikations- und Versorgungsunternehmen, der öffentliche Sektor und aufstrebende Märkte.

Die Lösung unterstützt das Parsing von Kundendaten wie Namen und Adressen, bereinigt, standardisiert und normalisiert die Daten. Sie erkennt doppelt vorhandene Datensätze und Beziehungen zwischen Datensätzen. Zu den wichtigen Aufgaben der Lösung zählt die Integration von Daten aus mehreren Quellen und die Profilerstellung über Kundendatensätze. Ein Prozess, der zu einer Zusammenfassung der Informationen, der Felder und der Verknüpfung in den Daten führt. Diesen Prozessen könnte eine Datenanreicherung folgen, und Kundenadressdaten könnten nach Geographie indiziert werden, um Kundendaten mit demografischen und standortspezifischen Daten zu ergänzen.

Die Plattform unterstützt den Data Steward, der Abstimmungsregeln konfigurieren und Datenflüsse formulieren sowie die darin enthaltenen Geschäftsregeln mit CDQP-Services im Batch- oder Echtzeitmodus zusammenführen kann. Alle Maßnahmen zur Datenbereinigung und dem Datenqualitätsmanagement stehen auch als Web-Services zur Verfügung.

Weitere Lösungsvorteile im Überblick:

- Ein breites Spektrum von Integrationsoptionen, einschließlich Web-Services
- Es können Workflows für Datenqualitätsabläufe entwickelt werden, die dann als Services wieder verwendet werden können
- Adressenvarianten für 250 Länder und Namenserkennung für 438 Kulturen
- Vergleichsprogramm mit umfassenden Funktionen erkennt Beziehungen zwischen einzelnen Datensätzen
- Als gehostete Lösung und „Software-as-a-Service“ erhältlich

- Spezialmodule für Siebel, mySAP und Microsoft Dynamics CRM
- Partnerschaften mit Master Data Management-Herstellern

Die Lösung wird in Form separat zu lizenzierender Module zur Verfügung gestellt. Dazu zählen unter anderem ein Adress-Modul, ein Namens-Modul, ein Normalisierungs-Modul, ein Matching-Modul, ein Geokodierungs-Modul, ein Profiling-Modul, ein Steuer-Modul und ein Monitoring-Modul. Im Paket mit CDQP werden zudem anwendungsspezifische Module, zum Beispiel für verschiedene Siebel Apps, mySAP CRM und ERP sowie Microsoft Dynamics CRM, angeboten.

Laut Report ist die Butler Group „besonders von der Fokussierung dieser Lösung auf die einfache Integration mit Fachapplikationen und von der Flexibilität beeindruckt, die sie hinsichtlich einer schnellen Implementierung von Datenqualitätsprozessen bietet. Die erwähnten Module stehen auch in Form einzelner Services zur Verfügung, die der vorhandenen Infrastruktur über Programmierschnittstellen (API) und Web Services zugänglich sind. Diese Services, die sowohl im Echtzeit-, als auch im Batch-Modus laufen können, lassen sich zu wiederverwendbaren Composite-Services zusammensetzen. Diese Wiederverwendbarkeit führt häufig zu höheren Return-On-Investments (ROI) für Kunden, die an einer schnellen Implementierung interessiert sind, wenn in der Zukunft neue Anforderungen gestellt werden.“

Nach Ansicht der Butler Group fokussiert sich das Lösungspaket auf zwei zentrale Aspekte:

- 1) hohes Maß an Integration mit vorhandenen Daten und Datenoperations-Tools und
- 2) exklusiver Fokus auf die Domäne Kundendaten.

Die Butler Group ist der Überzeugung, dass die CDQP im Vergleich mit ähnlichen Lösungen anderer Anbieter gut abschneidet und dass sie sich durch ihre langjährigen Erfahrungen auf diesem Gebiet für Customer Data Integration-Projekte besonders empfiehlt.

„Der Nutzen, den eine domänenunabhängige Datenqualitäts-Managementlösung für eine unternehmensweite Data Governance-Initiative bedeuten würde, ist unbestritten. Die Butler Group konstatiert, dass die Lösung bei einem punktuellen Vergleich der einzelnen Funktionsmerkmale und der übergreifenden Architektur mit den besten Produkten des Marktes hervorragend abschneidet und dass die Fähigkeiten des Unternehmens in damit in Zusammenhang stehenden Bereichen eine ausgezeichnete Ausrichtung der Lösung mit Customer Data Integration-Anforderungen gewährleisten“, so der Report.

Der gesamte Report steht unter <http://www.pbsoftware.eu/html/news/studien/> zum Download zur Verfügung.

Bildmaterial – Grafiken zur Systemarchitektur und dem Datenqualitätsprozess unter: <http://www.pbsoftware.eu/html/produkte/customer-data-quality/CDQ-Plattform/>

**Pitney Bowes Software Europe – Pitney Bowes Business Insight Division
(vormals Group 1 Software)**

Pitney Bowes Software Europe gehört zur Pitney Bowes Business Insight Division und ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft des Pitney Bowes Konzerns. Das Unternehmen ist weltweiter Anbieter für Komplettlösungen in den Bereichen Customer Communication Management (CCM) und Operational Intelligence. Die Lösungen decken den gesamten Prozess der bedarfsgerechten Kundenkommunikation lückenlos ab und gewährleisten durch vielfältige analytische Möglichkeiten die gezielte Kundenansprache. Sie zeichnen sich durch hohe Leistungsfähigkeit und einfache Handhabung aus. Ein programmierfreier modularer Aufbau ermöglicht der IT, sowie allen beteiligten Fachabteilungen beliebiger Branchen, den flexiblen Einsatz der skalierbaren Lösungen. Zu den Kunden von Pitney Bowes Software Europe zählen Commerzbank, BKB, Fiducia, LBS Nord, Novartis Pharma, Siemens, Swisscom, u.a.. In Deutschland agiert die Pitney Bowes Software Europe GmbH (Pitney Bowes Business Insight Division) von München aus und ist für Deutschland, Österreich und die Schweiz zuständig. Weitere Informationen finden Sie unter www.pbsoftware.eu und www.pbinsight.com

Bei Rückfragen kontaktieren Sie bitte:

Frau Iris Träger-Toff

Tel: 089 / 46 23 87-0

Fax: 089 / 46 23 87-44

E-Mail: iris.traegertoff@pb.com

Belegexemplar erbeten an:

Pitney Bowes Software Europe GmbH

Frau Iris Träger-Toff

Grafinger Straße 2

81671 München