

NUR WER SEINE KUNDEN KENNT, KANN FUNDIERT ENTSCHEIDEN



Die Gewinnung von Neukunden kann bis zu fünf Mal teurer sein, als die Bindung von Bestandskunden. Branchenübergreifend setzen deshalb immer mehr Unternehmen auf die bedarfsorientierte Kundenansprache und gezielte Kundenbindung. Sie speichern möglichst viele Daten der Kunden und alle mit ihnen abgewickelten Transaktionen. Entscheidend ist jedoch nicht die Menge der gesammelten Daten, sondern wie man diese Informationen sinnvoll in Relation setzt und intelligent nutzt. Unternehmen möchten zum Beispiel erfahren, welche Kunden den höchsten Wert für ihr Unternehmen haben, wo sich diese Kunden befinden und mit welchen Herangehensweisen Cross- und Upsell-Potentiale identifiziert werden können, um die Kundenbindung zu stärken.

Den «Standard-Kunden» gibt es nicht. Jeder Kunde ist individuell und möchte entsprechend seiner Bedürfnisse und seiner Lebenssituation angesprochen werden. Voraussetzung hierfür ist eine leistungsfähige Lösung, die eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden ermöglicht. Die Spectrum™ Technologieplattform von Pitney Bowes Business Insight schafft es, mit ihren flexiblen Modulen und Funktionalitäten diesem ganzheitlichen CRM-Ansatz gerecht zu werden: Kundeninformationen werden über verschiedene Systeme hinweg zusammengeführt, analysiert und die Datenqualität optimiert. Die gewonnenen Informationen können mit sozio-demographischen Daten angereichert werden, und die Nutzung ortsbezogener Dienste liefert zusätzliche Erkenntnisse über den Ort und die damit verbundenen Anforderungen und Bedürfnisse der Kunden. Als SOA-basierte Lösung bietet Spectrum™ eine breite Palette an Modulen, die zur Abdeckung von Geschäftsprozessen im Sinne eines innovativen Customer Relationship Managements eingesetzt werden können.

Adressqualität als wichtiger Teil von Geschäftsprozessen

Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten sind Unternehmen gezwungen, verstärkte Anstrengungen zur Kontrolle und Optimierung ihrer Datenqualität zu unternehmen. Nur so lassen sich Störungen im Betriebsablauf, Mehraufwand oder sogar echte Verluste vermeiden. Zuverlässige Datenqualität sollte daher bei jeder Interaktion und an jeder Schnittstelle zum Kunden gewährleistet sein. Spectrum™ standardisiert, validiert und konsolidiert Da-

ten und ermöglicht so die Erstellung präziser sowie umfassender Kundendatensätze, die für ein zielgerichtetes Kundenbeziehungs-Management notwendig sind.

Datenintegration erweitert den Blickwinkel

Unternehmen kämpfen trotz moderner CRM- und ERP-Lösungen mit Datensätzen, die nicht den Standards entsprechen und Kundeninformationen, die nicht vollständig, konsistent oder präzise genug sind. Um diesen Herausforderungen zu begegnen, bietet Spectrum™ einen zentralen Ansatz für die Datenintegration. Dieser erlaubt den Zugriff auf Informationen aus völlig unterschiedlichen Datenquellen und deren intelligente Kombination und globale Bereitstellung. Durch den einfachen Zugriff auf die bestehenden CRM- und ERP-Systeme kann das gesamte Potential aller Unternehmensdaten genutzt werden, wodurch das Leistungsvermögen des Unternehmens gesteigert wird.

Location Intelligence – Standortpotentiale ausschöpfen

Durch die Verknüpfung von Unternehmensdaten mit ortsbezogenen Informationen generiert Spectrum™ einen umfassenden Mehrwert. Im Rahmen der Datenveredelung können die Informationen mit Marktdaten angereichert werden. Sie dienen, nach der weiterführenden Analyse, als Grundlage für fundierte Geschäftsentscheidungen. Dadurch gewinnen Unternehmen ganz frische Erkenntnisse über ihre Kunden, die in neuen Vorgehensweisen oder neuen Serviceangeboten münden. Interessant ist dies z.B. für Versicherungsunternehmen, die wissen möchten, ob ihr Kunde in einem hochwassergefährdeten Gebiet wohnt oder wie hoch die Einbruchhäufigkeit in seiner Region ist, um ihm ein entsprechendes Versicherungsprodukt anbieten zu können.

Der Einsatz von Spectrum™ kann abteilungsübergreifend erfolgen und dient der ganzheitlichen Geschäftsprozessabdeckung. Von der Kundenbetreuung über das Marketing bis hin zum operativen Geschäft stehen damit sämtlichen Unternehmensbereichen akkurate, aktuelle und relevante Informationen zur Verfügung, auf deren Grundlage fundierte Entscheidungen getroffen werden können, die ein effektives Kundenbeziehungsmanagement gewährleisten. ■

Pitney Bowes Software Europe GmbH
Pitney Bowes Business Insight Division
Grafinger Strasse 2, 81671 München
Tel.: +49 (0)89 4623870, Fax: +49 (0)89 46238744
E-Mail: info@pbsoftware.eu, www.pbsoftware.eu