

Expertenbeitrag

Gute Adressen kommen an





Autor

Fabrizio Rizzello

fabrizio.rizzello@post.ch

www.post.ch/match

Sales Manager Data Solutions seit 2003

Unternehmen und Institutionen sind zusehends mit einer enormen und unübersichtlichen Datenflut konfrontiert. Gefragt sind Lösungen, welche die Effizienz in der Erfassung, Bearbeitung und Verfügbarkeit der Daten steigern. Vor allem auch im Direktmarketing. Aber nicht nur.

Das in Kriens domizilierte Kompetenzzentrum Adressen der Schweizerischen Post hat die Datenpflege zu ihrer Kernkompetenz gemacht. Es verfügt über einen einzigartigen Zugang zu sämtlichen Wohnsitzwechseln der natürlichen Personen in der Schweiz, die der Post offiziell gemeldet werden. Die statistische, jährliche „Zügelrate“ liegt bei über 10 Prozent. Das bedeutet, dass über 700'000 Schweizerinnen und Schweizer im Jahr ihr Domizil wechseln. Jedes Jahr sind das mehr als 450'000 Haushalte. Eine beeindruckende Zahl.

In der 1996 aufgebauten und seither ständig aktualisierten Umzugsdatenbank sind weit über 5 Millionen Adressdaten vorhanden. Diese bilden die Basis für die Dienstleistungslinie MAT[CH]move, welche eine automatisierte Adressaktualisierung ermöglicht. Mittlerweile nutzen landesweit über 300 Kunden aus allen Branchen diese Dienstleistung, so dass das Kompetenzzentrum Adressen jeden Monat gegen 100 Millionen Adressdaten à jour hält. Die Tendenz ist steigend und führt eindrücklich vor Augen, wie relevant korrekte und aktualisierte Adressen für einen gepflegten Kundenkontakt sind.

Ein Testlauf bringt Klarheit

"In welchem Zustand sind meine Adressen wirklich?" Wer sich diese Frage stellt oder wer einen Grossversand an Privatpersonen plant und seinen Datenstamm vorher in Schwung bringen möchte, der kann mit einem Testlauf bzw. mit einer umfassenden Adressanalyse für Transparenz sorgen. Wichtig ist dabei die Wahl eines kompetenten Partners für die Pflege und Bearbeitung von Adressen.

Retouren sind teuer: Die Postwege hin und zurück sind Leerläufe, die direkt versandten Werbemittel gehen verloren und die anschliessende Mutationsarbeit gestaltet sich aufwändig. Trotzdem ist das «À-jour-Halten» des Datenstamms das A und O für erfolgreiches Direkt Marketing. Doch es geht auch anders: Ein professioneller Testlauf gibt einen ersten, statistischen Überblick über den Zustand eines Adressdatenstammes. Dieser erfolgt idealerweise in mehreren Etappen:

- Prüfung der postalischen Korrektheit von Strassen- und Ortsbezeichnungen mittels MAT[CH]post: Hier erfährt der Kunde, auf welchem Qualitätsgrad sich seine Adressen befinden und wie viele davon korrigiert bzw. ergänzt werden müssten.
- Analyse der Adressdaten hinsichtlich Umzugspotenzial mit MAT[CH]move: Anzahl Umzugsadressen im Datenstamm.
- Analyse der postalisch zustellbaren Adressen: Falls der Kunde über einen alten Datenstamm von inaktiven Adressen verfügt, werden dank MAT[CH]swiss (Datenbank mit über 6 Mio. Adressen von Privatpersonen) jene Adressen identifiziert, die zustellbar sind.

Weiter kann der Testlauf auf Wunsch mit MAT[CH]double erweitert werden, um Adressen herauszufiltern, die zwei- oder mehrfach in einem Datenstamm vorkommen.

Der Testlauf zeigt den Zustand der Adressen zuverlässig auf und bildet eine nützliche Entscheidungsgrundlage für die geeignete Adressdatenpflege. Und dies zu einem vorteilhaften Preis. Eine präzise Analyse mit Kommentar sowie ein massgeschneidertes Angebot für die Pflege seiner Daten sind inklusive. Danach kann sich der Kunde entscheiden, ob er die gepflegten und aktualisierten Daten beziehen will.

MAT[CH]move online

Im MAT[CH]move online befinden sich sämtliche der Post offiziell gemeldeten und verwertbaren Umzugsadressen von natürlichen Personen der Schweiz und sämtliche verwertbaren Todesfallmeldungen. MAT[CH]move online haben Sie die Möglichkeit Einzelabfragen zu tätigen, ohne uns Ihre Adressdaten zu übergeben. Via Internet und dem entsprechenden Passwort steht Ihnen diese Datenbank zur Verfügung.

MiniBAT[CH]

MiniBAT[CH] ist ein Online-Tool zur Suche, Überprüfung und Qualifizierung Ihrer Adressdaten. Es können bis zu 30'000 Adressen pro Upload effizient bearbeitet werden. Diese Dienstleistung können Sie 24 Stunden am Tag während 365 Tagen im Jahr nutzen, unsere topaktuelle Datenbank steht Ihnen also rund um die Uhr zur Verfügung. Mit einfachsten IT-Kenntnissen sind Sie in der Lage, innerhalb kurzer Zeit Ihren Adressstamm (im .txt-Format) selber zu aktualisieren.

MAT[CH]move Aktualisierungsdienst

Wir aktualisieren Ihre Adressen auf unseren Systemen und liefern die festgestellten Mutationen bedarfsgerecht. Geeignet ab mittelgrossen Datenstämmen bei sporadischen Mailings. Die Aktualisierung der Adressen erfolgt rückwirkend bis September 96 mit der MAT[CH]move Datenbank, die sämtliche der Post offiziell gemeldeten und verwertbaren Umzugsadressen von natürlichen Personen der Schweiz und sämtliche verwertbaren Todesfallmeldungen enthält. Die erkannten Umzüge (Umzugsadressen) werden entsprechend gekennzeichnet. Kostenpflichtig sind nur die ausgewiesenen Umzüge, zu allen übrigen Adressen erfolgt keine Aussage.

MAT[CH]move Abonnement

Sie erhalten monatlich eine CD-ROM mit sämtlichen der Schweizerischen Post offiziell gemeldeten und verwertbaren Schweizer Umzugsadressen von natürlichen Personen und sämtlichen der Post bekannten und verwertbaren Todesfallmeldungen des vergangenen Monats. Mit diesen Daten können Sie Ihren Adressstamm aktualisieren. Die in die CD-ROM integrierte Abgleichsoftware gibt die zu aktualisierenden Adressen frei. Die Nutzung unseres Datenpflegeproduktes MAT[CH]post und die Lizenzgebühr für die Softwarenutzung sind im Abonnementspreis inbegriffen. Geeignet ab grossen Datenstämmen (> 100'000 Adressen).

Zentrale Retourenverarbeitung – die permanente Adressdatenpflege

Direkt Marketing liegt im Trend, nicht zuletzt, weil es in der Schweiz dank der herausragenden Zustellqualität erfolgreich ist. Bei einer regen Mailingaktivität sind Retouren jedoch nicht gänzlich zu vermeiden. In Zeiten des «Customer Relationship Managements» ist es eine Notwendigkeit, Adressen zu aktualisieren. Vor allem aber gilt: Neukundengewinnung kostet Geld, viel Geld sogar. Wesentlich günstiger ist es, bestehende Kontakte zu pflegen. Kundenpflege schliesst auch ein, Adressmutationen und andere Retoureninformationen sorgfältig und konsequent durchzuführen. Dies intern zu erledigen, ist aufwändig: Die Retouren kommen täglich ungeordnet zu den Postaufgebern zurück. Diese sortieren die Couverts aus und löschen oder mutieren manuell die fehlerhaften Adressen. Das sind genug Gründe, um sich ein Outsourcing dieses Bereichs zu überlegen.

Postkreislauf nicht mehr verlassen

Eine ausgeklügelte, elektronische Retourenverarbeitung, wie sie die Schweizerische Post anbietet, setzt auf permanente Datenpflege. Bereits im Vorfeld werden die Stapel von Rücksendungen in den Briefzentren abgefangen. Was liegt näher, als sie dort zu sammeln, wo sie anfallen? Das Kompetenzzentrum Adressen hat die Retourenverarbeitung prozesstechnisch optimiert und auf individuelle Kundenwünsche angepasst:

- Die Retouren werden lückenlos elektronisch erfasst und sortiert.
- Alle Retouren liegen qualifiziert in elektronischer Form vor, eingescannt und – auf Wunsch – eingebunden in Ihre Kundendatenbank oder eine separate Retouren-Datenbank.
- Der Postaufgeber erhält innert kürzester Zeit qualitativ hochwertige, direkt weiterverarbeitbare Daten für einen Negativabgleich beim nächsten Versand.
- Zusätzlich erhält der Kunde einen detaillierten Report über die Kampagne zur Integration in deren Marketing-Analysen.

- Die physischen Retouren werden je nach Wunsch entweder direkt vernichtet, archiviert oder wieder an den Postaufgeber zurückgeführt.
- Um allfällige inkorrekte Adressen zu eruieren, wird in einem Testlauf die Aktualität der Adressen mit der Umzugsdatenbank MAT[CH]move geprüft.

Die Retourenverarbeitung bringt den Postaufgebern konkrete Vorteile:

- massgebliche Verbesserung der Adressqualität
- Reduktion von Produktions-, Personal- und Infrastrukturkosten
- Eliminierung von Makulatur (physische Retouren)
- geringere Folgekosten für Folgemailings dank substantiell weniger Retouren
- strukturierte Basis für Auswertungen und Statistiken in Datenform
- transparente Budgetierungsmöglichkeit schon im Voraus
- Optimierung der Folgemailings

Je nach Ausprägung mehr oder weniger Dienstleistung

Drei Angebote für die Retourenverarbeitung stehen den Postaufgebern zur Verfügung. Neben dem Grundangebot «Retouren Standard» bietet die Schweizerische Post weitere integrierte Services.

«Retouren Standard»

Die Retouren werden in den Briefzentren der Post gesammelt, gescannt und als Datensatz zur Abgleichung an den Postaufgeber gesandt. Die physischen Retouren werden vernichtet oder auf Wunsch gesammelt an den Postaufgeber zurückgesandt.

«Retouren Move»

Aufbauend auf dem «Retouren Standard» Angebot werden die Retouren zusätzlich mit der Umzugsdatenbank MAT[CH]move abgeglichen. Damit erhält der Postaufgeber von allen Personen der Schweiz, die dort erfasst sind, die gültige Adresse. Natürlich kompatibel zur bestehenden Datenbank.

«Retouren Move&Search»

Für besonders wertvolle Adressen kann es sich lohnen, zusätzlich zum Angebot «Retouren Move» diese Dienstleistung in Anspruch zu nehmen: Die verloren gegangene Nachsende-Adresse wird jeweils bei den zuständigen Poststellen sowie bei der entsprechenden Einwohnerkontrolle recherchiert.

Die Schweizerische Post
PostMail
Direct Marketing
Viktoriastrasse 21
3030 Bern

Telefon 0848 888 888
E-Mail directpoint@post.ch
Internet www.post.ch/directpoint