

VERBETEREN DATAKWALITEIT IS VOOR ELKE ORGANISATIE CRUCIAAL

# Maak van uw database geen gatenkaas!

De kwaliteit en het up-to-date houden van contactgegevens van klanten en consumenten is in deze onzekere tijden meer dan ooit van belang. U kunt zich nu niet permitteren klanten kwijt te raken. Ongeacht de branche of het type onderneming is de kwaliteit van databestanden dan ook een belangrijke factor in de eindkwaliteit van uw dienstverlening. Optimalisatie van de datakwaliteit vergroot de effectiviteit van uw werkzaamheden en verhoogt de uiteindelijke eindkwaliteit. Er is dan ook een toenemende erkenning van het belang van datakwaliteit.

De meeste bedrijven bouwen zelf een database op door al hun klant- en prospectcontacten in te voeren. Daar voegen ze dan externe bestanden aan toe. Vervolgens worden de gegevens gebruikt voor uiteenlopende doeleinden, zoals marketingactiviteiten of facturatie. Daar is niets mis mee. Er zit echter wel een addertje onder het gras: vanaf dag één verouderen deze gegevens in een razend tempo. Het is dus van belang dat u uw databestanden zorgvuldig onderhoudt en beheert en mutaties regelmatig verwerkt. Nog belangrijker is het dat u de data en de bestanden regelmatig opschooit. Dat gebeurt helaas niet altijd. Hoe kunt u dit systematisch aanpakken en waar moet u op letten?

## Gegevensbronnen

Voor het onderhouden van een klantenbestand heeft u externe gegevensbronnen nodig. Bijvoorbeeld het telefoonboek om ontbrekende nummers op te zoeken. Of de verhuisgegevens die

TNT Post ontvangt van consumenten. Voor een gemiddeld bedrijf valt het echter niet mee om dit zelf te doen. Licenties zijn duur en bovendien ontbreekt het bij de meeste bedrijven aan de techniek om die stromen aan externe data-

## Gegevens verouderen in razend tempo

bronnen te interpreteren. Gelukkig zijn er bedrijven die zich hierin hebben gespecialiseerd, mocht u er zelf niet uitkomen. Het onderhouden, valideren en verrijken van bestanden is dus van groot belang, om de volgende redenen:

- Het werkt kostenbesparend als u, voorafgaand aan een mailing, zorgt voor ontdubbeling en validering van een bestand en er verhuisadressen aan toevoegt.

- Het voorkomt irritatie, als u vooraf een bestand controleert via Infofilter.
- Het biedt u efficiëntere DM, als u een bestand uniformeert.
- Het werkt rendementverhogend, want u krijgt juiste adresgegevens en dus minder retouren. U kunt uw adressen bovendien verrijken met bijvoorbeeld telefoonnummers voor nabel- of telemarketingacties.

## Vooraf bestand checken via Infofilter

- Het helpt beter te segmenteren, als u meer inzicht in het bestand heeft door er uiteenlopende gegevens aan toe te voegen.

## Up-to-date

Welke stappen kan uw onderneming nu het beste nemen om de databestanden up-to-date te maken en te houden?

### 1. Opschonen en standaardiseren

Het opschonen en verrijken van adressen en telefoonnummers voor accurate en gepersonaliseerde communicatie kunt u als volgt bewerkstelligen:

- Adresstandaardisatie: het valideren, corrigeren en aanvullen van adresgegevens met behulp van speciale software, zoals een Quick Address Batch. Deze voegt bijvoorbeeld ontbrekende postcodes en huisnummers toe, signa-

## Miljoenen mailings verspil

Verouderde informatie leidt tot irritatie en inefficiëntie. Dat het noodzakelijk is om data en bestanden regelmatig op te schonen en te onderhouden, blijkt uit onderstaande statistische informatie.

- Door middel van direct mail worden jaarlijks 1,2 miljard gepersonaliseerde brieven verstuurd. Minstens 50 miljoen hiervan komt retour door foute adressering.
- Elk jaar overlijden in Nederland ruim 143.000 mensen. Jaarlijks versturen

DM-bedrijven 2,8 miljoen poststukken aan overleden personen.

- 1,3 miljoen Nederlanders hebben het Infofilter gemeld dat zij geen prijs stellen op ongevraagde telemarketingacties. Meer dan 800.000 Nederlanders willen geen ongevraagde postreclame ontvangen.
- Jaarlijks verhuizen meer dan 1,7 miljoen mensen. Een op de vijf Nederlanders krijgt regelmatig post van vorige bewoners.

- leert foute spellingswijzen en herkent onjuiste postcodes.
- Verhuizingen: het signaleren van verhuizingen, waarbij u de volledige, nieuwe adresgegevens kunt verkrijgen op basis van verhuisinformatie en de TNT Post-verhuisberichten.

### 2. Valideren

Controleer uw consumentengegevens om te zorgen dat uw directmail- en telefoonacties de juiste persoon op het juiste adres bereiken. U kunt hiervoor het volgende gebruiken:

- Persoons- en familievalidatie: valideer registratie van een persoon of familie op een adres op basis van een naamvalidatiebestand.
- Telefoonnummervalidatie: controleer de juistheid van geregistreerde telefoonnummers met behulp van het telefoonbestand.

### 3. Uitsluiten

Identificeer personen die niet (meer) bereikbaar zijn. U voorkomt daarmee irritatie bij klanten en u verlaagt uw kosten. U kunt hiervoor de volgende informatie raadplegen:

- Het 'vertrokken'-bestand: personen die niet langer op het gegeven adres wonen en van wie geen nieuw adres bekend is, waarbij u zich baseert op het 'vertrokken'-bestand en de TNT Post-verhuisberichten.
- Infofilter Overledenen: personen van wie bekend is dat zij zijn overleden.

- Infofilter Telefoonblokkades: personen die hebben aangegeven niet gebeld te willen worden voor telemarketingacties.
- Infofilter Mailblokkades: personen die hebben aangegeven geen direct mail te willen ontvangen.

### 4. Verrijken

Completeer uw consumentengegevens met additionele informatie om uw klanten zo accuraat mogelijk te kunnen benaderen. U heeft de beschikking over het volgende:

- Telefoonnummerverrijking: voeg telefoonnummers toe aan uw consumentengegevens.
- Lifestyle-informatie: verrijk uw gegevens met socio-demografische en lifestyle-informatie.

### 5. Ontdubbelen

Identificeer dubbele klantgegevens om irritatie te voorkomen en kosten te verlagen met behulp van het volgende:

- Individuele ontdubbeling: ontdubbeling van klantgegevens op persoonsniveau.
- Familieontdubbeling: ontdubbeling op familieniveau (achternaam).
- Huishoudenontdubbeling: ontdubbeling op huishouden (adres).

## Opschoningsacties

Als u er zelf niet uitkomt of er geen tijd voor heeft, kunnen gespecialiseerde

bedrijven u hiermee van dienst zijn. Hoe ziet het traject er dan uit? Hun systemen zijn zó ontworpen dat u geen technische kennis nodig heeft om ze te kunnen gebruiken. U stuurt het bestand dat u wilt laten bewerken per e-mail door en geeft aan waar welke data te vinden zijn. Na analyse vertelt het bedrijf u welke opschoningsacties zouden moeten plaatsvinden. Vervolgens selecteert u de gewenste diensten en kunt u uw bestand downloaden. De kosten hiervoor worden achteraf in rekening gebracht.

## Vergroten

Natuurlijk staat ook hier de tijd niet stil. Tegenwoordig is het bijvoorbeeld ook mogelijk om mobiele nummers te controleren. U kunt dan (laten) nagaan of mobiele nummers al dan niet in gebruik zijn. Dit kan u een aanzienlijke bespa-

## Ook mobiele nummers te controleren

ring op uw directmarketingkosten opleveren. Callcenters bijvoorbeeld hoeven dan minder tijd te besteden aan het belen van mobiele nummers die niet (meer) in gebruik zijn, of nummers die niet in Nederland in gebruik zijn. Door dergelijke controlemechanismen stelselmatig toe te passen, kunt u de effectiviteit van uw werkzaamheden vergroten, de kwaliteit van de data verbeteren, en dus kostenbesparingen realiseren.

Pieter Stroop is Business Unit Manager bij Experian Nederland en tevens voorzitter van de DDMA Commissie Datakwaliteit en de DQ Award. pieter.stroop@nl.experian.com, tel. 070 - 440 40 00 [www.experian.nl](http://www.experian.nl).