



6 TIPS OM UW DATAKWALITEIT TE VERHOGEN

◀ Inleiding

In deze whitepaper krijgt u 6 tips die u helpen de datakwaliteit binnen uw organisatie te verbeteren. Naast het leveren van uw normale diensten of producten, is data-management de sleutel tot een succesvolle organisatie.

Dagelijks veranderen de gegevens van mensen. Omdat zij verhuizen, kinderen krijgen of komen te overlijden. Nederland is altijd in beweging en hierdoor zijn alle beschikbare data dat ook. Het is dus van het grootste belang is dat u uw database goed bijhoudt. Naast het bijhouden, is het ook belangrijk om uw database regelmatig te controleren. Zo kan het bijvoorbeeld gebeuren dat men bij het invoeren van gegevens typfouten maakt, waardoor adressen dubbel in het systeem terecht komen. Indien u uw database niet goed controleert en bijhoudt, komt de kwaliteit ervan en het resultaat van uw bedrijfsvoering onder druk te staan.

Verbeteren datakwaliteit

Het uitgangspunt van deze whitepaper is het verbeteren van uw datakwaliteit. U borgt de kwaliteit van data door processen met betrekking tot het verwerken en het up-to-date houden van data, vast te leggen.

De organisatie kan zo de beschikbare en correcte data gebruiken om beter te communiceren en de klanttevredenheid te verhogen, simpelweg door iemand met de juiste spelling op het actuele adres aan te schrijven. Tevens werkt klantdata die op orde is kostenverlagend door minder retouren en betere segmentatie mogelijkheden. Ook kunnen cruciale vragen binnen de organisatie gemakkelijker worden beantwoord met de juiste data. Denk aan vragen als hoeveel klanten staan er in het bestand? En wie zijn mijn beste klanten? Daarnaast is het prettig om op de hoogte te zijn van de status van een klant.

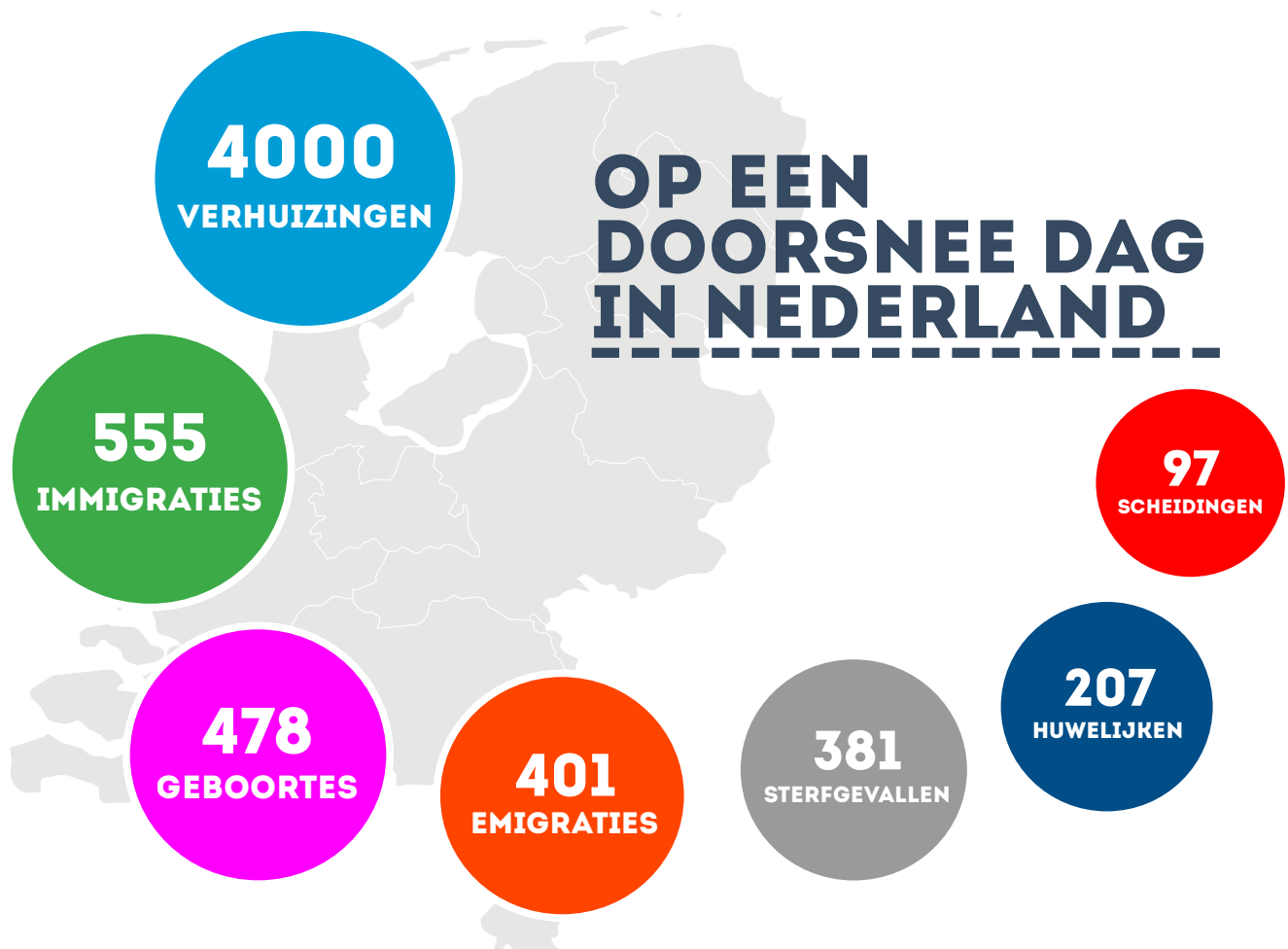
Met de volgende 6 tips helpen we u om de kwaliteit van uw data te verhogen en te borgen.

Tip 1: Maak data belangrijk

Definieer en meet KPI's en deel de resultaten voortdurend met de hele organisatie. Het definiëren van KPI's maakt dat de organisatie gedwongen wordt om na te denken over een datastandaard. Het meten van de KPI's zorgt ervoor dat u ziet of de data ook voldoet aan de standaard en de bijbehorende eisen die zijn gesteld. Door het delen van de resultaten laat u het hele bedrijf zien wat het belang is van hoge datakwaliteit en maakt u dit tot kernonderdeel van het bedrijf. Deel de successen, maar deel ook zeker de missers. Door het delen van de missers confronteert u het bedrijf met de impact van bijvoorbeeld het verkeerd aanschrijven van een klant en zorgt u ervoor dat iedereen leert van de fouten.

Tip 2: Dwing standaarden af en controleer de invoer

Het schoonhouden van uw data is niet alleen een IT-issue, ook andere afdelingen dragen bij aan de actualiteit, volledigheid en validiteit van de data. Het is belangrijk dat er invoerstandaarden aanwezig zijn en dat de organisatie die afdwingen. Dit kan eveneens een onderdeel van een KPI zijn. Een afgedwongen invoerstandaard helpt bijvoorbeeld ter voorkoming van dubbele opvoer. Het dubbel opvoeren van klanten, omdat het klantcontact bijvoorbeeld snel tot koop moet leiden, kan namelijk leiden tot een onjuiste RFM-waarde van de klant. Hierdoor wordt de klant verkeerd gesegmenteerd en later in het marketingproces, verkeerd benaderd. Controle hierop is van groot belang.





Tip 3: Grijp contactmomenten aan om uw database compleet en actueel te houden

Grijp elk contactmoment met klanten aan om slim de kwaliteit van uw data te valideren. Nodig de klant niet alleen uit om iets te kopen, maar ook om zijn of haar gegevens bij te werken en actueel te houden. Zorg ervoor dat uw systeem aangeeft welke klantinformatie u mist. Zo kan het bij een contactmoment een melding geven om tijdens het gesprek de ontbrekende informatie te achterhalen, te vernieuwen of te controleren.

Tip 4: Controleer extern verkregen klantdata op juistheid

Zelf heeft u niet altijd alle data tot uw beschikking. Gelukkig is data tegenwoordig vanuit verschillende bronnen in toenemende mate eenvoudig te verkrijgen. Controleer wel goed dat alles wat u gebruikt, inkoopt of verzamelt ook juist en rechtmatig verkregen is. Veel gegevens zijn te vinden op het internet. Maar het gevaar bestaat dat die data niet actueel is. Denk bijvoorbeeld aan een online lijst met telefoonnummers, waarvan u niet weet hoe oud die is. Zorg ervoor dat u de bron van het databestand kent en dat die controleerbaar en juist is. Wanneer dit niet het geval is, adviseren wij om deze data niet te gebruiken. Het is immers niet bekend of ze betrouwbaar of rechtmatig verkregen zijn.

Tip 5: Vraag de klant om bevestiging na het wijzigen van gegevens

Er zijn veel bedrijven die werken met een bevestigingsvraag richting klanten na het wijzigen van gegevens. Dit kan nu eenmaal een vereiste zijn voordat de wijziging in het bronsysteem mag worden doorgevoerd, denk bijvoorbeeld aan banken of verzekeraars. In dit geval worden externe wijzigingen in gegevens pas echt doorgevoerd na een bevestiging van de klant. Dit contactmoment is een mogelijkheid om de tevredenheid te toetsen of de klant attent te maken op een nieuw product of voordeel.

Tip 6: Los niet alles zelf op

Bekijk waar gespecialiseerde partijen u kunnen helpen met uw datakwaliteit. Er zijn meerdere partijen in Nederland die u kunnen helpen met het opschonen van uw data. Zij kunnen bekijken hoe het gesteld is met uw datakwaliteit. Op die manier worden typfouten in uw bestandesignaleerd, verhuizingen gevonden en overledenen inzichtelijk gemaakt. Zorg ervoor dat u met een betrouwbare datapartij in zee gaat. Vraag gerust om referenties en raadpleeg deze ook.

Conclusie

In een wereld waarin dagelijks gegevens van mensen veranderen, processen worden verbeterd en informatie-behoefte wijzigen, kan het lastig zijn om de kwaliteit van uw data te waarborgen. Het op de juiste manier inzetten van uw data wordt echter steeds belangrijker en de kwaliteit, actualiteit, uniciteit van de data is van groot belang om cruciale vragen binnen uw organisatie te beantwoorden. Om de eerste stappen te maken naar een datagedreven organisatie, moet elke medewerker zich bewust zijn van de noodzaak van een hoge datakwaliteit. Alleen met een volledig en up-to-date klantenbestand is een organisatie in staat goede onderbouwde keuzes te maken op basis van data.

De schrijver van dit whitepaper is:

Stefan Elsendoorn – Consultant

selsendoorn@edm.nl, 030 - 600 26 22, 06 - 12 96 42 56



Heeft u vragen naar aanleiding van deze informatie of wilt u vrijblijvend van gedachten wisselen over wat de mogelijkheden zijn om het maximale rendement uit uw klantdata te halen, neem gerust contact op met de schrijver van dit whitepaper.

EDM
◀ RETURN ON DATA
www.edm.nl

VERSTAND VAN DATA.

GEVOEL VOOR MARKETING.