

Adresspflege im Marketing

Chancen und Grenzen

Karsten Stroh

Seit 2002 Senior Business Consultant
bei einem großen Anbieter für Adressmanagementlösungen

Vor 2002 Leiter Marketing, Produktmanagement, Verkaufsförderung
bei mittelständigen Unternehmen

2004-2019 Lehrbeauftragter Dialog-/Databasemarketing,
Datamining, CRM und Mikromarketing an der DHBW Stuttgart
Studiengang Media, Vertrieb und Kommunikation

Seit 2004 Mitglied Marketing Club Region Stuttgart-Heilbronn und
seit 2019 ehrenamtlich Präsident / Clubmanagement

Ausbildung:
Großhandelskaufmann IHK
Handelsfachwirt IHK
Produktmanager RKW



Einstieg

Die Auswertung und Analyse von Daten im Marketing wird immer wichtiger. Wenn Sie im letzten Dezember auf dem Deutschen Marketing Tag gewesen sind, haben Sie von vielen Top-Speakern gehört, dass Daten immer wichtiger für Marketingentscheider werden.

Wer am besten Auswertungen machen und interpretieren kann, ist anderen Bereichen weit voraus. Marketingplanung lässt sich am besten auf Grundlage aussagekräftiger Analysen durchführen.

Was ist die Grundlage für Analysen?

Die Kundendaten und deren Kaufgewohnheiten!

Ohne eine gute Adressqualität kann auch keine gute Analyse durchgeführt werden. Spätestens wenn Sie für Analysen Dienstleister nutzen oder Zusatzinformationen an Ihren Adressbestand anreichern, sehen Sie wie wichtig die Qualität der Daten ist. Nur gute Adressdaten können auch analysiert und angereichert werden.

Warum ist die Adresspflege im Marketing so wichtig?

Die Ansprache von reinen Onlineshop-Kunden mit einem postalischen Mailing ermöglichten lt. der CMC DIALOGPOST-Studie 2019 mit 50 teilnehmenden Online-Shops eine durchschnittliche Conversion Rate von 4,5%.*

Das Printmailing brachte auch durchschnittlich 12% höhere Warenkörbe als mit der bisherigen reinen Online-Ansprache.*

Die korrekte Ansprache von Personen ist sehr wichtig. Fehler in Namen und Adresse werden sofort als negativ bemerkt.

Schlechte Adressqualität bei der Kundenansprache verursacht hohe Folgekosten.

Quelle: *CMC DIALOGPOST-Studie 2019. Collaborative Marketing Club

Themen des heutige Webinars

- Welche Kosten und Probleme können durch fehlerhafte Adressen entstehen
- Überblick der Adressqualität in den einzelnen Branchen im Bereich B2C und B2B
- Adressqualität mit eigenen Mitteln verbessern
- Adressqualität direkt bei der Dateneingabe im Onlineshop und CRM-System verbessern
- Bereinigung von B2C und B2B Adressen über professionelle Dienstleister
- Wann ist eine Adresspflege über PREMIUMADDRESS sinnvoll?
- Tipps wie eine CRM/ERP-Umstellung für die Optimierung des Adressbestandes genutzt werden kann
- DSGVO und die Adressqualität

Mögliche Kosten bei fehlerhaften Adressen

- Beim Versand von Waren per Paket entstehen Zusatzkosten bei nicht korrekter Adresse
- Wenn die Adresse beim Paketversand nicht stimmt, wird das Paket zurückgesendet und es entstehen mehrere Euro Zusatzkosten und der Kunde ist verärgert, dass sein Paket nicht angekommen ist
- Ein Briefmailing an eine falsche Adresse kann nicht zugestellt werden. Bei Werbesendungen mit Dialogpost wird dann der Brief vernichtet
- Verzögerung durch falsche Adressen bei Briefmailing. So kann z.B. für ein Tag der offenen Tür das Mailing zu spät ankommen
- Bei Ansprache mit einem falsch geschriebenen Namen reagieren Kunden sehr negativ
- Bei falschen Adressen und Namen kann keine korrekte Bonitätsprüfung bei teuren Produkten durchgeführt werden

Adressqualität B2C



Über 8 Mio. Umzüge
pro Jahr



950.000 Sterbefälle
pro Jahr



350 geänderte
Ortsnamen in 2018



450.000 Eheschließungen
pro Jahr

Quelle: Deutsche Post Direkt, Deutsche Post Adress

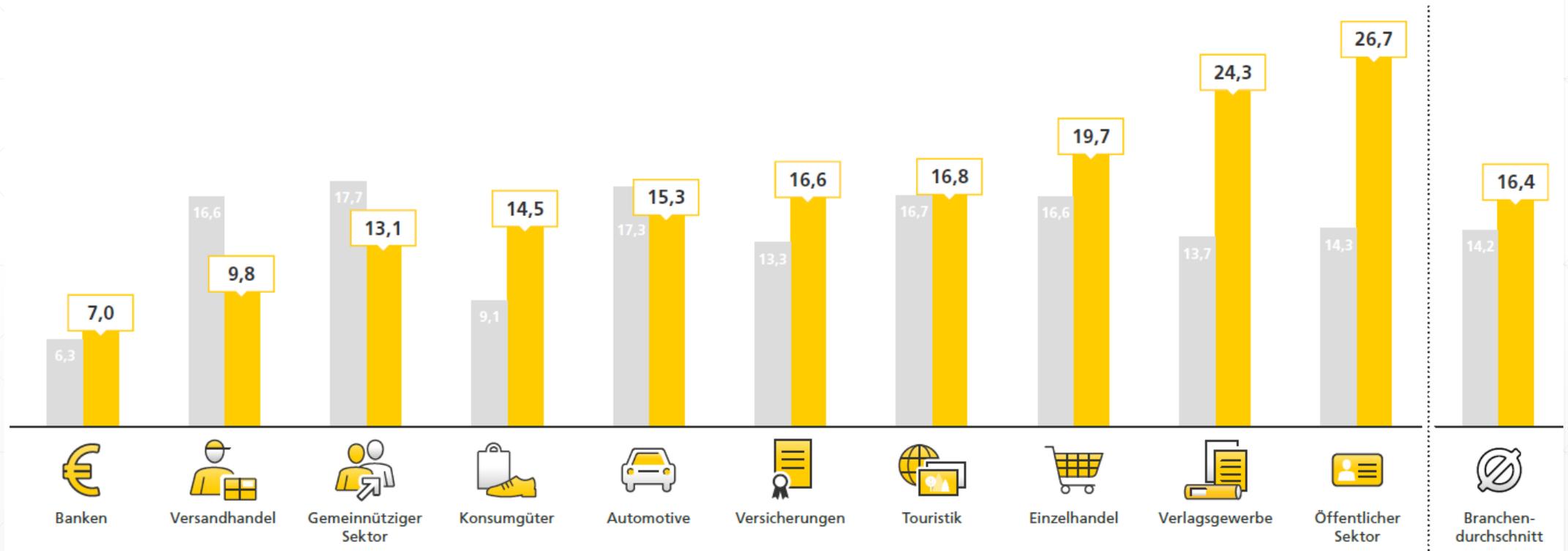
Adressqualität B2C nach Branchen

Entwicklung der Kundendaten-Qualität

Anteil unzustellbarer Kunden- und Interessentenanschriften in %

2015

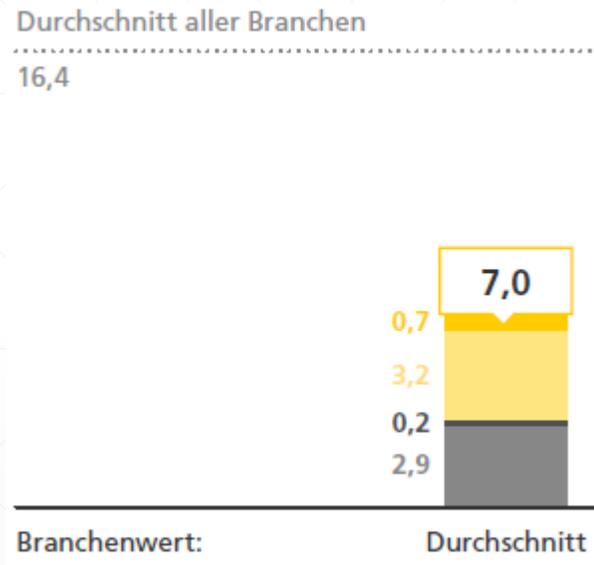
2018



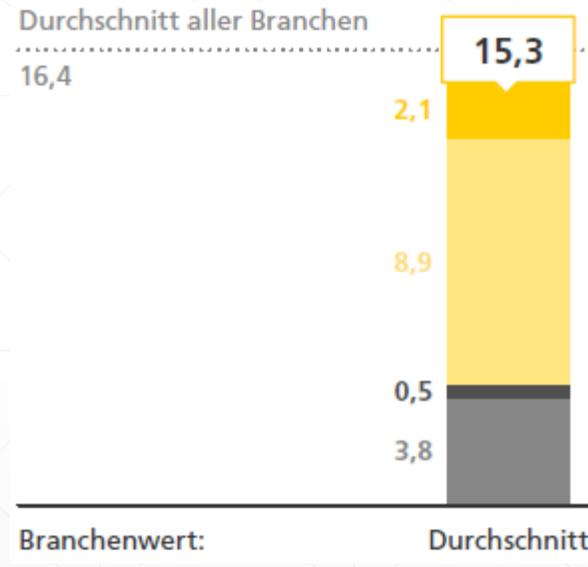
Quelle: Deutsche Post Direkt. Adress-Studie 2018

Adressqualität B2C nach Branchen

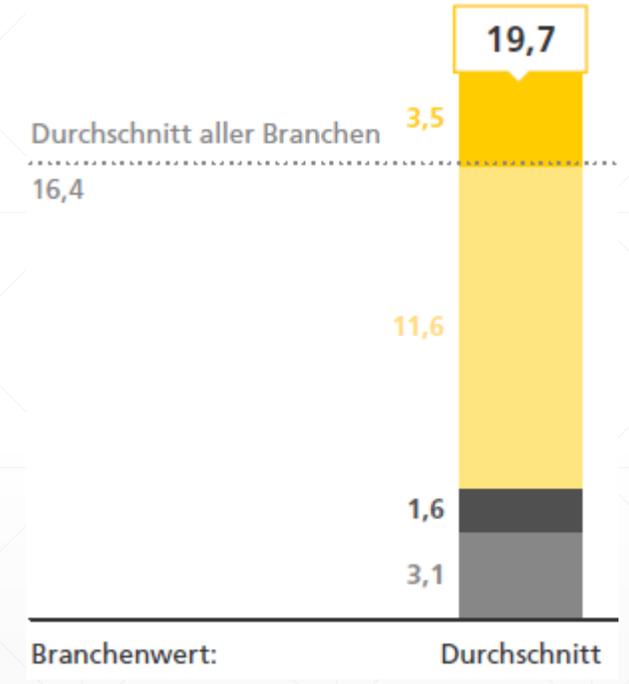
Banken 1. Platz



Automotive 5. Platz



Einzelhandel 8. Platz

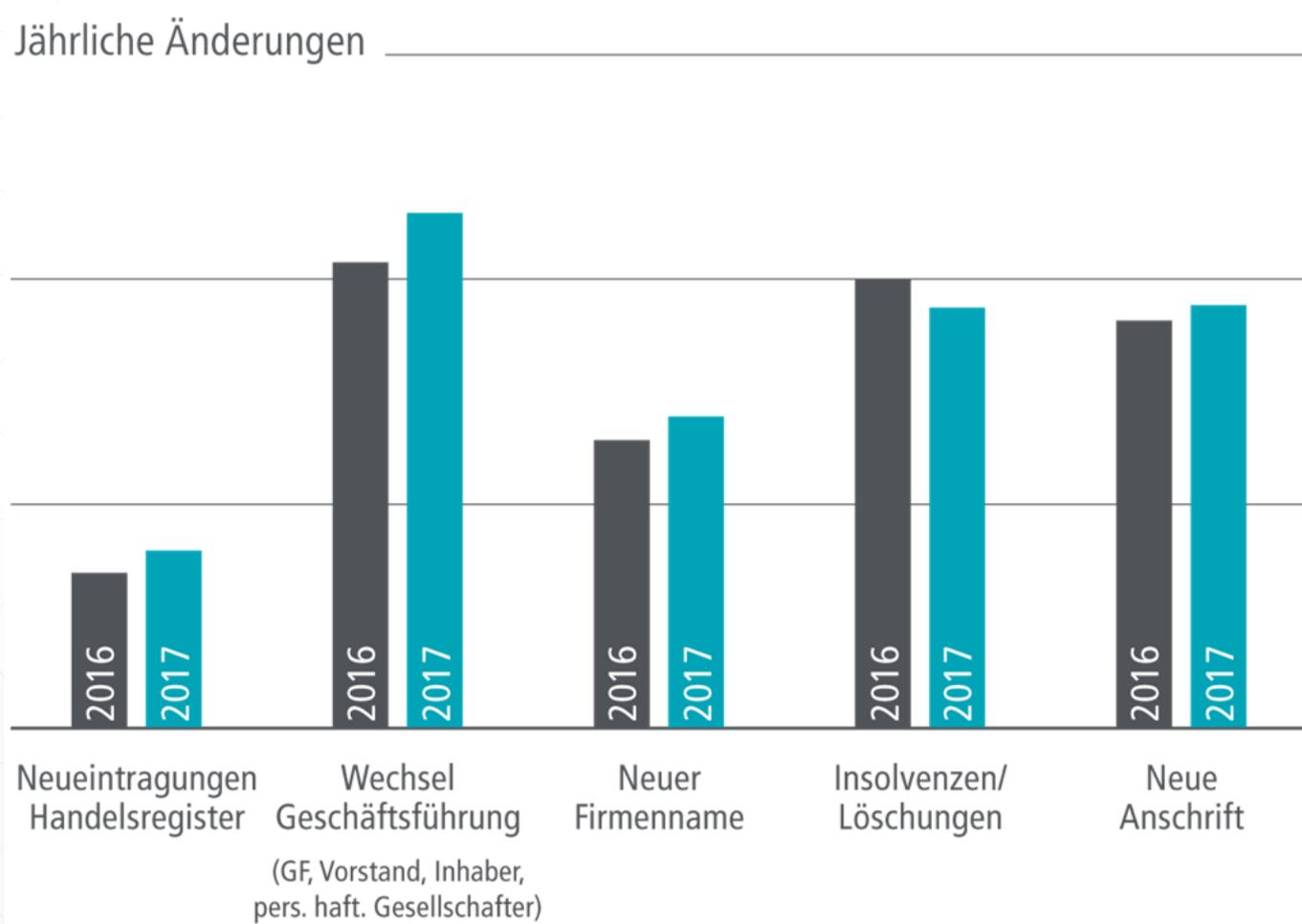


- Postalisch unzustellbar
- Unzustellbar auf Personen- und Haushaltsebene
- Unzustellbar auf Gebäudeebene
- Umzüge

Quelle: Deutsche Post Direkt. Adress-Studie 2018

Überblick Adressqualität B2B

Jährliche Änderungen



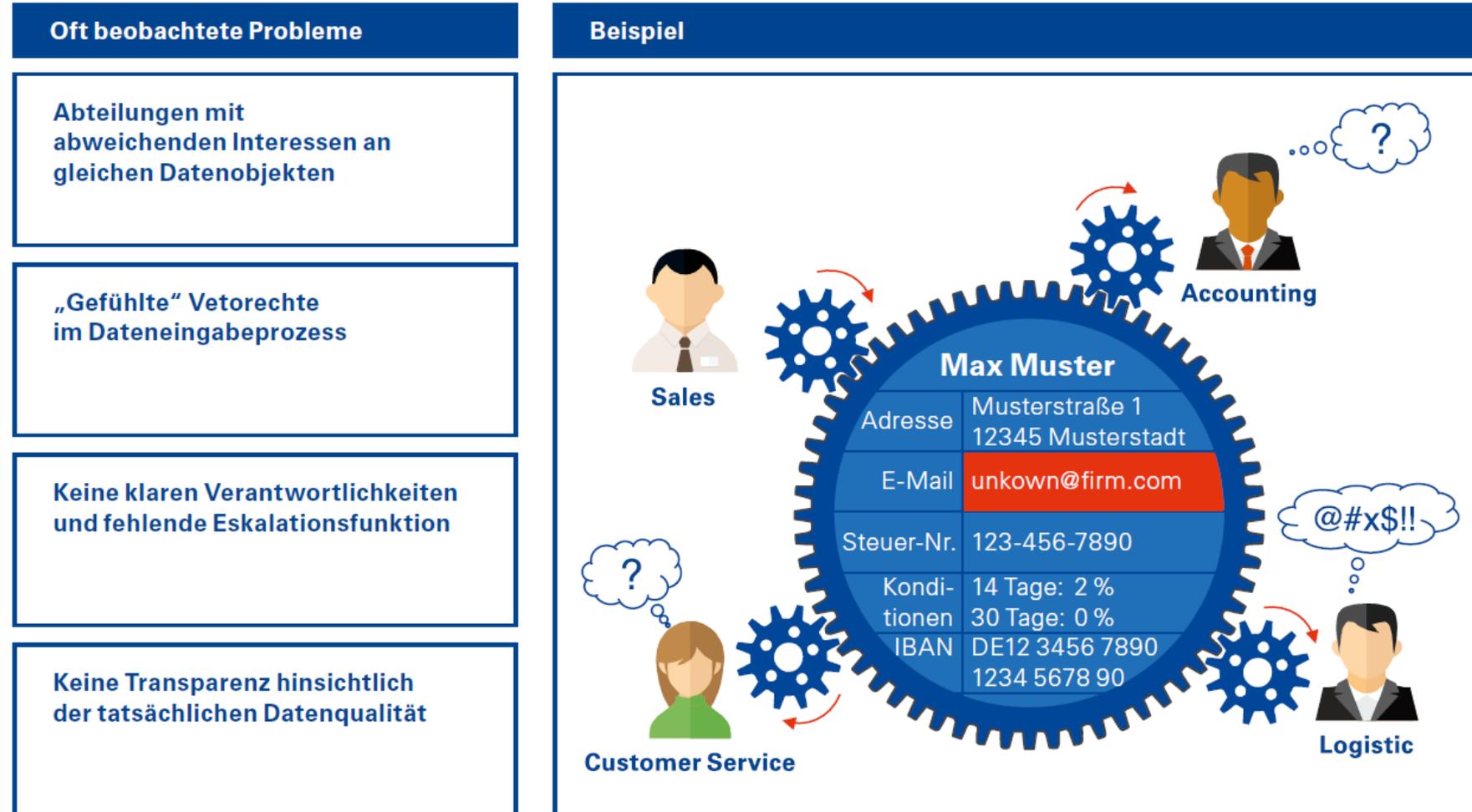
Quelle: beDirect

1 Millionen Änderungen pro Jahr in deutschen Unternehmensdaten



Mehr als ein Viertel der Adressen sind im Durchschnitt nicht mehr aktuell und damit nicht korrekt

Probleme Adressqualität in Unternehmen



Quelle: KPMG Whitepaper Datenqualität – das A und O der Digitalisierung

Adressqualität mit eigenen Mitteln verbessern

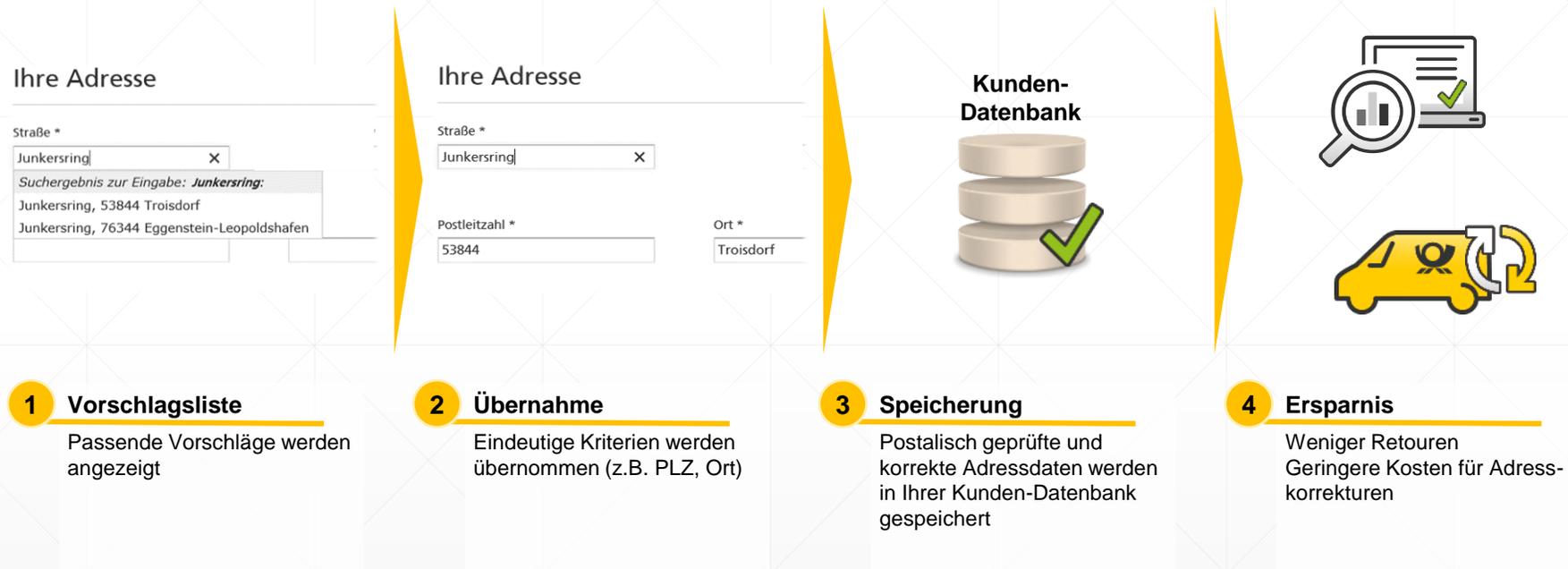
- Leitfaden für die Neuanlage und Überprüfung von Adressen erstellen
- Bei Kundenkontakt Daten prüfen. z.B. Briefkopf, Signatur eMail, Visitenkarte ...
- Kleine B2B-Adressbestände können auch manuell z.B. über Aufruf der Firmenseite und Abgleich mit Impressum korrigiert werden
- Ansprechpartner die ein Unternehmen verlassen haben als inaktiv markieren
- Mitarbeiter schulen die telefonisch Adressen aufnehmen. Diese müssen sich trauen auch einmal bei komplizierten Namen nachzufragen → Bsp. Tedros Adhanom Ghebreyesus, WHO-Chef
- Möglichst nur eine zentrale (führende) Datenbank verwenden. Bei mehreren Datenbanken müssen diese ständig untereinander abgeglichen werden
- Regelmäßige Dublettenprüfung
- Zentralen Verantwortlichen für Daten festlegen. Das sollte Marketing oder Vertrieb sein, da für diese die Daten besonders wichtig sind → Chief Data Office

Gute Adressqualität direkt bei der Adresseingabe

- Reduziert Kaufabbrüche bei Adressassistent
- Dem Kunden wird gezeigt, dass der Servicegedanke im Unternehmen schon bei der Dateneingabe hoch ist
- Korrekte Adressen in Vertriebs- und Marketingdatenbank
- Korrekte Adressen für Bonitätsprüfung
- Korrekte Adressen für Paketversand durch 100% compatible Leitcodierung bei DHL-Paketen
- Reduziert Brief- und Paketrücker
- Auswahl des passenden Zahlungsverfahrens bei Adress-Validierung

Gute Adressqualität direkt bei der Adresseingabe

Adresseneingabe mit Eingabeassistenten (Autocomplete-Funktion)



Mit einem Eingabeassistenten bieten Sie Ihren Kunden einen sehr guten Service an. Die Eingabe von extern und intern beschleunigt sich dadurch deutlich. Kunden geben komplizierte Straßen und Orte um die Hälfte schneller ein. Somit reduziert sich auch die Abbruchquote im Shop. Die Anbindung läuft über eine API.

Quelle: Deutsche Post Direkt. DATAFACTORY AUTOCOMPLETE

Gute Adressqualität direkt bei der Adresseingabe

Adress-Validierung mit Zustellbarkeitsprüfung bei B2C-Adressen



Bei dieser Möglichkeit wird im Hintergrund die Adresse korrigiert. Bei Privatpersonen kann direkt bei der Eingabe in Echtzeit die Zustellbarkeit der Person oder des Haushalts bestätigt werden. Die Anbindung läuft über eine API.

Quelle: Deutsche Post Direkt. ADDRESSFACTORY DIRECT

Bereinigung über professionelle Dienstleister B2B

Adressdienstleister bieten kostenpflichtige Audits an um die aktuelle Adressqualität zu bewerten. Dies oft zusammen mit einer Kundenprofilanalyse, Kundenverteilung und Potenzialanalyse.

<p>AKTUALITÄT</p> <ul style="list-style-type: none">● Korrekt 82,1%● Historisch 9,2%● Insolvenz 1,5%● Löschung 5,1%● Liquidation 0,8%● Gewerbe nicht mehr erkennbar 1,0%● Nicht mailingrelevant 0,3% <p>Kategorisierung der Adressen gemäß ihrer Aktualität, Bestätigung korrekter Schreibweisen sowie Informationen über Umzüge, Insolvenzen, Löschungen oder nicht erkennbares Gewerbe.</p>	<p>BRANCHEN</p> <ul style="list-style-type: none">● Sonstiger Ausbau 9,9%● Bauinstallation 11,8%● Sonstige spezialisierte Bautätigkeit 7,0% <p>Diese Auswertung weist die erfolgreichsten Kundengruppen gem. Branchenbezeichnung/ Tätigkeitsfeld aus und listet das noch nicht erworbene Neukundenpotenzial.</p>	<p>FIRMENVERFLECHTUNGEN</p> <ul style="list-style-type: none">● 275 Mütter● 19 Töchter● 1.065 Töchter <p>Anreicherung der Kundendaten mit Töchter-/Filialen-Informationen. Die nicht im Kundenbestand enthaltenen Töchter/Filialen stehen als Potenzialdaten zur Verfügung.</p>	<p>PLZ-VERTEILUNG</p> <p>Diese Analyse unterstützt dabei, regionale Chancen und Potenziale zu erkennen.</p>
--	---	--	--

Durch den Zugriff auf externe Daten können Dienstleister umfassendere Bereinigungen durchführen als man dies selbst machen kann. Bei größeren Adressbeständen ist eine eigene Prüfung auch sehr aufwändig.

Quelle: beDirect. beCheck (ab 20.000 Adressen möglich)

Bereinigung über professionelle Dienstleister B2B



IST-ANALYSE IHRES DATENBESTANDES VOM 20.06.2018

Kunde: Marketing Club Region Stuttgart-Heilbronn e. V.
 Dateiname: MC Region Stuttgart-Heilbronn Firmenadressen 150618.xlsx
 Anzahl Adressen: 443
 Anzahl Adressen für beCheck: 443

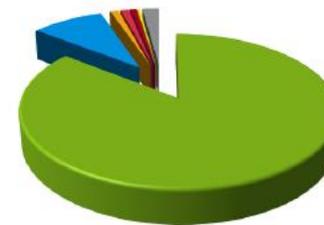
2.2.1 Gesamtprognose Aktualität auf voraussichtliche Gesamttreffer

Gesamtprognose *	Anzahl	Prozent
Adresse korrekt	302	85,7%
Adresse historisch	32	9,1%
Insolvenz	4	1,0%
Löschung	4	1,0%
Nixi-Kennung	0	0,0%
Nicht mailingrelevant	0	0,0%
Liquidationen und Firmen in Auflösung	2	0,7%
Gewerbe nicht mehr erkennbar	1	0,3%
Werbeverweigerer	7	2,1%
Summe	353	100,0%

Neqativtreffer qesamt **	43	12,2%
--------------------------	----	-------

* Unter Annahme der Gleichverteilung im Gesamtbestand wurden die ermittelten Werte aus der maschinell identifizierten Menge hochgerechnet für die voraussichtlichen Gesamttreffer aus maschinell, manuell und Einzelrecherche.

** Summe exkl. Nixi-Kennung und Werbeverweigerer, da diese beiden Positionen nicht abrechnungsrelevant sind.

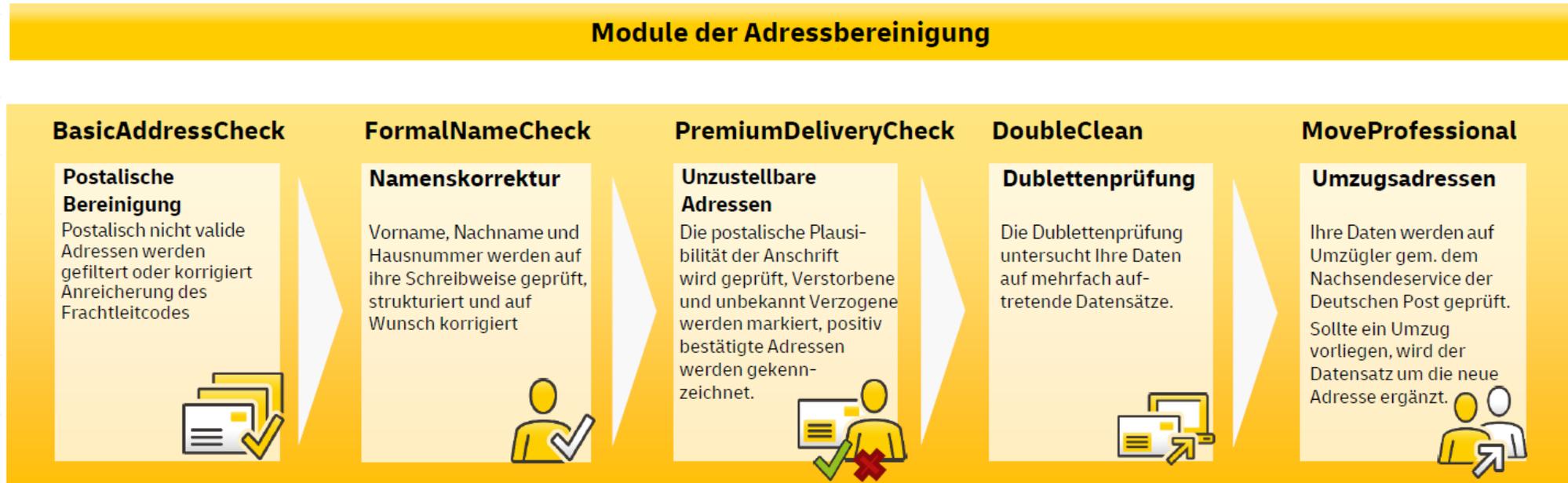


- Adresse korrekt
- Adresse historisch
- Insolvenz
- Löschung
- Nixi-Kennung
- Nicht mailingrelevant
- Liquidationen und Firmen in Auflösung
- Gewerbe nicht mehr erkennbar
- Werbeverweigerer

Quelle: Marketing Club Region Stuttgart-Heilbronn. beCheck über beDirect

Bereinigung über professionelle Dienstleister B2C

Für die Adressbereinigung B2C gibt es unterschiedliche Module



Ein Abgleich startet immer mit der postalischen Normierung. Die Module können unterschiedlich eingestellt werden. An die vorhandenen Adressen ist es auch möglich Zusatzinformationen aus der Mikrogeografie wie Kaufkraft, Gebäudegröße, Mieten pro qm usw. anzureichern.

Quelle: Deutsche Post Direkt. ADDRESSFACTORY WEB

Bereinigung über professionelle Dienstleister B2C

Für Privatadressen bieten Dienstleister üblicherweise kostenfreie Adressaudits an. Hier wird anhand eines ausführlicher Protokolls die aktuelle Adressqualität und die Kosten vor der Beauftragung ermittelt.

Mein Beispiel rechts stammt von dem Adressbereinigungsservice ADDRESSFACTORY WEB. Dieser ist auch für kleine Adressbestände geeignet ist. Hier kann jeder selbst seine Adressen über das System testen und bereinigen. Der Mindestauftragswert beträgt nur 100 €.

Zusammenfassung Ihres Abgleichs

Kundendaten

Postnummer (Postleitzahl)	Postname	Wahlgebiet
Postleitzahl	Postfach-Nr.	1234567
Name	Postfach-Nr.	751 144
Strasse	Postfach-Nr.	Alpenstrasse
Ort	Postfach-Nr.	Walden
PLZ	Postfach-Nr.	Postfach-Nr.
Eintrag	Postfach-Nr.	Postfach-Nr.
Anzahl an Postleitzahlen	Postfach-Nr.	Postfach-Nr.

Übersicht über die Treffer

Die folgende Tabelle zeigt Ihnen unterteilt nach Trefferebene die jeweilige Anzahl an Datensätzen

	Personebene	Haushaltsebene	Gebäudeebene
Zustellbar*	510.431	75.434	126.791
Unzustellbar	17.021	6.477	3.830

* inkl. Umzugsadressen

Potentielle Mailingmengen

Die folgende Grafik soll Ihnen einen ersten Überblick über die möglichen Mailingmengen geben. Bei den dargestellten Mengen handelt es sich um zustellbare Personen und/oder Haushalte und/oder Gebäude.*

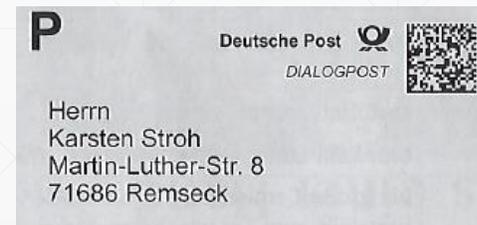
* inkl. Umzugsadressen

Selbstverständlich können kundenindividuelle Zusammenstellungen erstellt werden.

Quelle: Deutsche Post Direkt. ADDRESSFACTORY WEB

Wie kann man PREMIUMADDRESS für die Datenpflege verwenden?

- Gute Möglichkeit kleine Adressbestände B2C beim Adressversand zu prüfen. Zusteller geben Rückmeldung ob Person unzustellbar oder umgezogen ist
- Wenn ein Unternehmen erst einen professionellen Adressabgleich gemacht hat und kurz danach ein Mailing versendet
- Bei einem Katalogversand bietet sich z.B. PREMIUMADDRESS Retoure an. Dann erhält man den Katalog zurück und kann ihn weiterverwenden
- Für kleine B2B-Bestände ist eine professionelle Bereinigung oft zu teuer. PREMIUMADDRESS ist hier die Alternative
- Umzugsadressen werden aber nur aus den letzten 6 Monaten geliefert
- Bei PREMIUMADDRESS fallen aber Porto, Produktions- und Premiumadresskosten an



Optimierung bei der Umstellung auf neues CRM/ERP

Wenn auf ein neues CRM/ERP umgestellt wird, sollte man in diesem Projekt auch die Adressqualität verbessern

- Vor der Einspielung der Daten die Adressen bereinigen. So kommt kein Müll in die neue Datenbank → wenn es eine reine Adressdatenbank ist
- Wenn Aufträge und Historien hinter den Adressdaten stehen die übernommen werden sollen, eine Adressbereinigung machen und im neuen CRM/ERP die Dubletten zusammenfassen → die Kundenhistorie ist hier sehr wichtig
- Reine IT-Unternehmen/Berater machen meist nur eine technische Umstellung der Daten auf neue Systeme. Hier darauf achten, dass eine richtige Adressbereinigung gemacht wird
- Darauf achten, dass gute Referenzdaten für die Prüfung bei der Eingabe von Adressen verwendet werden oder es überhaupt diese Möglichkeit gibt. Autocomplete-Funktionen bei der Dateneingabe sind hier die beste Wahl.

DSGVO und die Adressqualität

Auswirkungen des DSGVO auf die Adressbereinigung

Die Pflege und Aktualisierung von Kunden-/Interessentenadressen bleibt zulässig. Unter den Voraussetzungen des Art. 6 Abs.1 lit. f) DSGVO dürfen Unternehmen ihre Kunden- und Interessentendaten zur Bewerbung eigener Angebote und gem. Art.6 Abs.1 lit. b) für die Vertragsdurchführung nutzen. Die Basis hierfür bildet ein korrekter Adressbestand.

Die DSGVO legt in Art. 5 Abs.1 lit. d) fest, dass personenbezogene Daten sachlich richtig und erforderlichenfalls auf dem neuesten Stand sein müssen.

Quelle: Deutsche Post Direkt. Zusatzinformation datenschutzkonforme Adresslösungen

Chancen und Grenzen

- Der Kunde wird mit korrekten Namen und Adresse angesprochen → positiv gegenüber falschen Daten
- Man spart Kosten bei Versand, Kundenansprache, Bonitätsprüfung
- Saubere Datenbank ohne Dubletten und korrekter Historie durch gute Adressqualität überhaupt erst möglich → 360° Blick auf Kunden
- Kleine Adressbestände (z.B. 500 Kunden) müssen mit Hand bereinigt werden. Hier fehlt oft Zeit im Unternehmen
- Die Daten sind nur so gut wie die Menschen die diese eingeben. Leitlinien helfen hier immer daran zu erinnern
- Es muss sich jemand federführend der Sache Adressqualität annehmen

"Hohe Datenqualität beschleunigt Ihre Geschäftsprozesse und verschafft Ihnen einen nicht zu unterschätzenden Wettbewerbsvorteil."

Quelle: Uniserv

„Eine gute Adressqualität ist die Grundlage für erfolgreiche Auswertungen, Analysen und die Kundenansprache in Marketing und Vertrieb“

Quelle: Karsten Stroh zum Thema Wichtigkeit der Adressqualität im Marketing

Links

Adress-Studie 2018. Deutsche Post Direkt
<https://www.deutschepost.de/de/d/deutsche-post-direkt/studie.html>

Umzugsstudie 2018. Deutsche Post Adress
<http://www.postadress.de/umzugsstudie.pdf>

Datenqualität das A und O der Digitalisierung. KPMG
https://hub.kpmg.de/datenqualitaet?utm_campaign=Whitepaper%20Datenqualit%C3%A4t%20%E2%80%93%20das%20A%20und%20O%20der%20Digitalisierung&utm_source=kd-tl

Adressprüfung bei der Dateneingabe:

DATAFACTORY AUTOCOMPLETE. Deutsche Post Direkt: <https://www.deutschepost.de/de/d/deutsche-post-direkt/datafactory.html>

DATAFACTORY STREETCODE. Deutsche Post Direkt: <https://www.deutschepost.de/de/d/deutsche-post-direkt/datafactory.html>

ADDRESSFACTORY DIRECT. Deutsche Post Direkt: <https://www.deutschepost.de/de/d/deutsche-post-direkt/addressfactory.html>

Adressbereinigung B2B. beDirect. <https://www.bedirect-online.de/de/produkte/stammdatenmanagement/>

Adressbereinigung B2C. Deutsche Post Direkt: <https://www.deutschepost.de/de/d/deutsche-post-direkt/addressfactory.html>

PREMIUMADDRESS. Deutsche Post AG: <https://www.deutschepost.de/de/p/premiumadress.html>

Uniserv: <https://www.uniserv.com/loesungen/data-quality-tools/>

CMC Dialogpost-Studie 2019: <https://www.collaborativemarketingclub.com/>

Datenschutz. Deutsche Post Direkt: <https://www.deutschepost.de/de/d/deutsche-post-direkt/deutsche-post-direkt-datenschutz.html>

Gerne stehe ich Ihnen für Fragen auch nach dem Webinar zur Verfügung

Karsten Stroh

Martin-Luther-Str. 8

71686 Remseck am Neckar

eMail:

karsten@adressqualitaet.org

karsten.stroh@mc-stuttgart-heilbronn.de

XING: https://www.xing.com/profile/Karsten_Stroh/cv

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/karsten-stroh-35240077/>