

schufa

BUSINESS LINE



Human Inference

Saubere Daten unterstützen Marketing, Vertrieb und Debitorenmanagement

Auf aktuelle und vollständige Kundendaten kann heute kein Unternehmen verzichten. Vor allem Stammdaten sind für alle Bereiche einer Kundenbeziehung von wesentlicher Bedeutung: angefangen bei der personalisierten Ansprache, der korrekten Rechnungszustellung über Mailing-Kampagnen, der Kenntnis der aktuellen Vertretungsberechtigungen bis zum erfolgreichen Debitorenmanagement. Allerdings ist die Aktualisierung der Kundendaten häufig mit einem hohen administrativen Aufwand verbunden. Die Schufa BusinessLine in Wiesbaden liefert deshalb als Dienstleister mit ihrem neuen HR-InfoService aktuelle Handelsregister-Einträge und eliminiert Dubletten aus den Kundendatenbanken. Möglich macht das eine strategische Partnerschaft mit dem Softwarehaus Human Inference, dessen Datenqualitätslösung neben mathematisch-logischen Verfahren auch Intelligenz und menschliches Denken zum Vergleich der Datensätze einsetzt.

„Falsche Kontaktdaten sind ein Horrorszenario für jeden Beschäftigten in Marketing oder Vertrieb“, sagt Tasso Daletzki. Der selbstständige Business-Development-Consultant weiß, wovon er spricht. Schließlich vertreibt er im Auftrag unterschiedlicher Firmen leistungsfähige Softwarelösungen, unter anderem auch zur Verbesserung und Sicherung der Datenqualität. Deshalb ist es für den Kölner Vertriebsexperten enorm wichtig, dass die ihm zur Verfügung stehenden Geschäftspartnerdaten aktuell und zuverlässig sind. „Schließlich ist es extrem unangenehm, in einem Unternehmen anzurufen und freundlich nach dem angegebenen Ansprechpartner zu verlangen, nur um dann zu hören, dass die gewünschte Person längst nicht mehr in der Firma beschäftigt ist“, weiß Daletzki.

Doch das eigene Unbehagen, das die Arbeit mit unsauberen Daten mit sich bringt, ist wohl bei weitem das kleinste Problem. Denn mangelhafte Datenqualität kann für Unternehmen richtig teuer werden. Das ermittelte kürzlich das Beratungsunternehmen Agens Consulting in Ellerau in einer umfassenden Studie am Beispiel der Banken. Demnach entstehen heute den deutschen Geldinstituten durch Datenverschmutzung Kosten in Höhe von 40 bis 50 Prozent ihrer IT-Budgets. Und das sind nur die sichtbaren Ausgaben. Versteckte Kosten – etwa für erhöhte Bearbeitungszeiten, unzufriedenes Personal oder abgewanderte Kunden – stehen noch einmal auf einem ganz anderen Blatt.

Adressdatenpflege enorm aufwändig

Damit ist klar: Eine hohe Qualität der Geschäftspartnerdaten kann besonders im hart umkämpften Business-to-Business-Markt leicht das Zünglein an der Waage sein. Während Anschreiben an ausgeschiedene Mitarbeiter meistens einfach im Papierkorb landen, herrscht in den Führungsetagen ein anderes Klima. „Wenn Sie hier den Geschäftsführer sprechen wollen, der bereits vor zwei Jahren zur Konkurrenz gewechselt hat, haben Sie Ihre Chancen und eventuell vorhandene Sympathien schnell verspielt“, weiß Vertriebsexperte Tasso Daletzki.

Doch gerade wenn ein Unternehmen Geschäftsbeziehungen zu vielen Firmen unterhält, ist die Pflege der Adressdaten mitunter enorm aufwändig. Und wird deshalb gerne auf die lange Bank geschoben. Denn obwohl jede anzeigepflichtige Änderung, wie etwa ein Wechsel in der Geschäftsführung, ein Umzug oder eine Umfirmierung im täglich erscheinendem Bundesanzeiger erfasst werden, kann kaum ein Unternehmen für die tagesaktuelle Zuverlässigkeit seiner Kontaktdaten garantieren. Denn welche Firma hat die Zeit und die Ressourcen, diese umfangreiche Publikation zu sichten und die relevanten Informationen zu selektieren? Wer soll die rund 1500 Eintragungen täglich prüfen, filtern und ins unternehmenseigene System eingeben? „Oft wird die Meldung vom Sachbearbeiter zwar gelesen,

dann aber einfach der Kundenakte beigelegt. Oder sie wird erfasst, ist aber im System bereits enthalten und sorgt so für frischen Datenschmutz“, weiß Jochen Bühler, Projekt Manager der Schufa BusinessLine in Wiesbaden.

Als Bestandteil der Schufa Holding AG unterstützt der Dienstleister Firmen bei der Kreditgewährung an Freiberufler, Kleingewerbetreibende und Gesellschafter oder Geschäftsführer kleiner Kapitalgesellschaften. „Wir liefern unseren Unternehmenskunden wichtige Wirtschaftsinformationen, mit denen sie ihr Risikomanagement vereinfachen und optimieren können“, erklärt Bühler. Und weil man bei der Schufa BusinessLine weiß, dass Risikomanagement nicht nur etwas mit dem Wissen über die Liquidität oder Innovationskraft eines Unternehmens zu tun hat, bieten die Kreditexperten ihren Firmenkunden neben Scoring- und Auskunftleistungen seit Anfang 2007 eine weitere Dienstleistung an: Den HR-InfoService.

HR-InfoService liefert tagesaktuelle Updates

Der liefert seinen Abonnenten tagesaktuelle Informationen über sämtliche im Handelsregister eingetragene Unternehmen. Davon profitiert besonders die Finanzwirtschaft: Zieht doch das „Gesetz über elektronische Handelsregister und Genossenschaftsregister sowie das Unternehmensregister“ (EHUG) seit dem 1. Januar 2007 umfangreiche Veränderungen bei der Publikation von veröffentlichungspflichtigen Eintragungen nach sich. Änderungen im Handelsregister können von nun an nicht mehr im gedruckten Bundesanzeiger, sondern nur noch online eingesehen werden. Dies hat für viele Kreditinstitute massive Auswirkungen auf deren Beschaffung von kreditrelevanten Informationen.

Mit dem HR-InfoService ermöglicht die Schufa BusinessLine den Banken und Sparkassen eine sehr komfortable regelmäßige digitale Aktualisierung ihrer Kundendaten. So bleiben Kunden- bzw. Debitorendaten trotz des Wegfalls papiergebundener Veröffentlichungen von Handelsregistereinträgen im Bundesanzeiger stets aktuell – die gesetzlich erforderliche Kenntnisnahme gemäß Kreditwesengesetz (KWG) und den „Mindestanforderungen an das Betreiben von Kreditgeschäften“ (MAK) sind weiterhin gewährleistet.

Doch auch außerhalb der Finanzbranche liegt der Vorteil des HR-InfoServices auf der Hand: Firmen können sämtliche Neueinträge im Handelsregister, wie z.B. Verlagerungen des Firmensitzes, einen Geschäftsführerwechsel oder die Insolvenzeröffnung eines Kunden automatisiert und zeitnah in die eigenen Kunden- bzw. Debitorendaten importieren. „Da das aufwändige Lesen öffentlicher Bekanntmachungen oder die detaillierte Online-Suche entfällt, bietet der HR-InfoService unseren Kunden zusätzlich eine Kostenersparnis gegenüber der Verarbeitung kompletter Auszüge aus dem Handelsregister“, verdeutlicht Projektleiter Jochen Bühler.

Und nicht nur das: Noch bevor die Aktualisierungen per Knopfdruck an den Geschäftspartner übermittelt werden, stellt Schufa BusinessLine sicher, dass die vorhandenen Datensätze beim Kunden auch korrekt sind. „Dazu gleichen wir den Datenbankbestand des Kunden mit den im Handelsregister gespeicherten Informationen ab“, erklärt Bühler. Die Ergebnisse werden dokumentiert, nicht identifizierbare Unternehmen zur teilmanuellen Prüfung und Nachbearbeitung herausgefiltert. „So kann unser Kunde seinen Geschäftspartnerdatenbestand fundiert aufbereiten und noch vorhandenen Datenmüll gezielt entsorgen“, zeigt der Projektmanager die Vorteile des Angebots auf. Denn der Schufa-Kunde muss sich nur noch mit den Daten befassen, die der HR-InfoService nicht zuordnen konnte. Dubletten, die beispielsweise durch den Import externer Daten im Rahmen von Fusionen und Zukäufen die Datenbanken vieler Unternehmen ebenso wie veraltete Firmierungen und Adressen künstlich aufblähen, konsolidiert der HR-InfoService automatisch. Basis dafür ist die Lösung Hlquality Identify des niederländischen Softwarehauses Human Inference.

Wissensbasierte Prüfung der Datenbestände

Die Dublettenerkennung ist wichtig, schließlich behindern mehrfach erfasste Daten nicht nur die effiziente Arbeit in Marketing und Vertrieb. Sie sind auch wahre Kostentreiber. „Wenn ein Vertriebsmitarbeiter dreimal die gleiche Firma anruft, hat er neben Zeit und Geld auch die Verkaufschance verschwendet“, warnt Hugo Verwijs, Geschäftsführer der Human Inference GmbH mit Sitz in Neuss und CEO des Unternehmens in den Niederlanden. Damit genau das nicht passiert, hat das Softwarehaus mit der Hlquality-Suite ein umfassendes, modular aufgebautes Produktpaket entwickelt, das den gesamten Lebenskreislauf der Datenqualität abdeckt.

Das Besondere daran: Die Hlquality-Lösungen basieren nicht – wie viele andere Produkte zur Erhöhung der Qualität von Adressdaten – auf rein mathematischer Logik, sondern bringen auch Sprachkenntnisse und kulturelles Wissen in den Prüfprozess mit ein. „Gleicher Name, gleiche Straße, gleiche Adresse – diese Dopplung lässt sich leicht erkennen und wurde auch früher vom System gemeldet“, so Holger Wandt, Principal Advisor bei Human Inference. „Aber nur wenn die Software die Datenbestände interpretieren kann, lässt sich erkennen, dass es sich beispielsweise bei BMW und den Bayerischen Motorenwerken um ein und denselben Kunden handelt“, verdeutlicht Wandt.

Außerdem müssen zur korrekten Verarbeitung und Bewertung von Namenseintragungen einzelne Namenselemente ebenso wie deren Bestandteile und Beziehung zueinander bekannt sein. Handelt es sich etwa bei „Siemens“ um einen Firmen- oder einen Familiennamen? Steht der Begriff „Hans Wegener-Wein“ für eine Rüdesheimer Kellerei oder einen verheirateten Akademiker mit Doppelnamen? „Der Mensch trifft diese Unterscheidung in Sekundenbruchteilen, mit rein mathematischer Logik ist dies dagegen nicht möglich“, sagt Wandt. Noch komplizierter wird die Sicherung der Datenqualität durch die zunehmende Globalisierung, da immer mehr ausländische Namen und Adressen aus anderen Ländern Einzug in die Datenbanken halten. „Hier braucht man spezielles Know-how, da zum Beispiel die Adressen in den verschiedenen Ländern sehr unterschiedlich geschrieben werden“, weiß Hugo Verwijs.

Einzigartige Interpretationsmethode

Auch bei der Schufa in Wiesbaden überzeugte dieser Ansatz und der Dienstleister entschied sich nach einer ausgiebigen Evaluationsphase von rund einem halben Jahr, Hlquality Identify für die Suche nach Firmenadressen und die Dublettenbereinigung in der Referenzdatenbank einzusetzen. Das Business-Service-Plugin erleichtert die Identifizierung und Vermeidung von Dubletten im Online- und Batchverfahren. Zudem werden eventuell doppelte Datensätze bereits bei der Eingabe erkannt. Hlquality Identify verwendet dazu spezifische wissensbasierte Regeln und Fakten über Sprache, Gesetze, Kultur, Gewohnheiten und Geographie. „So können ähnliche und somit potenziell doppelte Datensätze besser herausgefiltert werden“, sagt Verwijs. Darüber hinaus nutzt Hlquality Identify alle herkömmlichen mathematischen Vergleichsverfahren.

Dank der langjährigen linguistischen Forschungsarbeit und seiner innovativen Softwaretechnologie zählt Human Inference heute zu den Marktführern für effiziente Dublettenbereinigung und fehlertoleranter Suche in Europa. „Firmendaten sind noch wesentlich komplexer aufgebaut als die Adressinformationen natürlicher Personen“, weiß Schufa-Projektleiter Jochen Bühler. Unterschiedliche Rechtsformen, geografische Zuordnungen oder Zahlwörter in der Firmeninformation erschweren darüber hinaus eine juristisch belastbare Identifizierung des Unternehmens und einer Dublettenbereinigung im Geschäftsumfeld. „Wenn ein Unternehmen dann noch internationale Kunden bedient, kann es richtig kompliziert werden“, so Bühler.

Denn aufgrund unterschiedlicher Rechtschreibung und Aussprache, Abkürzungen, Akronyme, Ähnlichkeiten (z.B. Beecham und Beauchamp), Morphologie (z.B. Vandamme und Van Damme) oder Wortreihenfolgen (z.B. Chong Bung Li und Li Bung Chong) kann ein kennzeichnendes Namenselement in unterschiedlichen Schreibweisen auftreten. Um diese Übereinstimmungen dennoch zuverlässig herauszufiltern, setzt Hlquality Identify verschiedene Verfahren, wie z.B. Wortbilder, Trigramme, exakte Zeichenfolgen, Akronyme, Schlüsselwörter, Matrix und Phonologie ein.

„Die Prüfmechanismen von Hlquality Identify lieferten im Rahmen der Evaluationsphase gute Ergebnisse, die von allen evaluierten Suchtechnologien am weitestgehenden unseren Anforderungen entsprachen“ sagt Bühler. Darüber hinaus waren die hohen Service-Levels und die kompetenten Ansprechpartner ein weiteres Entscheidungskriterium für den Zuschlag. Die Erwartungshaltung der Datenexperten aus Wiesbaden war entsprechend hoch. Und das nicht ohne Grund: „Wir stehen schließlich traditionell mit unserem Namen für eine höchst zuverlässige Datenqualität und müssen unseren Vertragspartner ein juristisch belastbares Matching der Firmenadressen gewährleisten“, erklärt der Projektleiter, der trotz aller Begeisterung noch Optimierungspotenzial bei der Lösung entdeckte. „In der Testphase zeigte sich, dass Hlquality Identify beispielsweise bei der Erkennung mancher Rechtsformausprägungen noch Verbesserungspotenzial besaß und auch der von uns benötigte Datenbank-Konnektor war zunächst nicht unmittelbar verfügbar“, erinnert sich Bühler.

Strategische Partnerschaft

Nach der Evaluierung wurden deshalb im Rahmen eines Workshops die Testergebnisse besprochen. „Unsere Anregungen wurden von Human Inference ernst genommen und soweit möglich zeitnah umgesetzt. Das lag sicher auch daran, dass wir vor Projektstart bereits umfassendes Produktwissen aufgebaut hatten. So konnten wir den Human Inference-Beratern quasi auf Augenhöhe begegnen“, schildert Jochen Bühler den Beginn einer strategischen Partnerschaft. Weil das so war, gab es auch beim Aufbau der Referenzdatenbank mit mehr als 1,3 Millionen Adressdaten keinerlei Schwierigkeiten. Inzwischen nutzen bereits über hundert namhafte Kunden aus der Finanzbranche den Service der Schufa BusinessLine.

Und der hilft auch bei der Akquise von neuen Kunden. „Frisch gegründete Unternehmen und neu bestellte Geschäftsführer stellen interessante Zielgruppen für zahlreiche Vertriebsmaßnahmen dar“, unterstreicht Projektleiter Jochen Bühler. Mit dem HR-RegioService können Unternehmen aller Branchen das Potenzial der Handelsregistereintragungen nutzen und sich mit nach Art und Region der Eintragung exakt auf ihre Anforderungen zugeschnittenen Meldungen elektronisch beliefern lassen. Bühler: „Schneller und einfacher können Vertriebsmaßnahmen gar nicht gestartet werden“.