

# UNVERSTÄNDLICH: MANGELHAFTE DATENQUALITÄT MIT DIREKTEM EINFLUSS AUF DEN VERKAUFSERFOLG

**F**ehlerhafte und doppelte Adressen in Kunden- und Interessentendatenbeständen führen einerseits zu Ineffizienz und deutlichen Mehrkosten im Marketing, andererseits entstehen Missmut und Unzufriedenheit bei Kunden.

Nach verschiedenen Studien leiden in gut zwei Drittel der europäischen Unternehmen die Zufriedenheit und Treue der Kunden und letztlich die Profitabilität der Unternehmen selber unter schlechter Datenqualität. Leider bemühen sich nur knapp 80 % der Unternehmen, ihre Datenqualität zu verbessern. Zu gut halten muss man den Unternehmungen, dass die meisten eine hohe Datenqualität als elementar für ein effizientes Marketing halten. Aber gut die Hälfte davon qualifizieren ihre eigene Datenqualität als mangelhaft bis schlecht. Grundsätzlich liegt die Herausforderung an der mentalen Haltung zur Datenqualität. Den Verantwortlichen fällt es meist schwer, den Nutzen darin einzusehen. Demnach ist auch niemand für „guten Daten“ verantwortlich. Es herrscht die Meinung, dass Qualitätsverbesserungen schwer zu implementieren und teuer seien.

Die Datenqualität könnte, in einem kontinuierlichen Prozess sehr hoch gehalten werden. Aktualität, Vollständigkeit und Verständlichkeit sind eher „Fleiss- und Verständnismerkmale“ als funktionelle Eigenschaften. All diesen Merkmalen könnte man messbare Qualitätsmerkmale zuordnen. Im realen Marketingleben versagen leider Menschen, Technik und Methoden. Bei Datenqualitätsprojekten handelt es sich mehr um organisatorische als technische Projekte. Es gilt, interne Prozesse im Vorlauf aller Marktaktivitäten optimal auf die Aktion wie auf das Zielpublikum abzustimmen.



Um den Erfolg langfristig zu sichern und echte Veränderungen, sprich Adressqualitätsverbesserungen zu erzielen, müssen die Verantwortlichen eine aktive Rolle übernehmen und die Adresse als wichtiges Gut im Marketing, ja im Unternehmen betrachten. So wird es eine Vorbildfunktion übernehmen können und auch dem Personal die Wichtigkeit von Datenqualität verständlich näher bringen.

Quelle SHZ