

Checkliste

Tipps für eine bessere Pflege der Kundendatenbank

Wer mit einem CRM-System erfolgreich sein will, muss auf die hohe Datenqualität großen Wert legen. Denn unvollständige und veraltete Adressen, Preislisten und Argumentationsleitfäden verderben nicht nur dem Vertrieb und dem Kundenservice die Laune. Auch die Kunden erhalten ein unprofessionelles Bild des Unternehmens. Wie Unternehmen von Anfang an durch eine gepflegte Kundendatenbank mit Kompetenz und Know-how glänzen, zeigt diese Checkliste.

- Bevor ein CRM-System eingeführt wird, sollte in die Qualität der vorhandenen Daten investiert werden. Wenn Daten aus den verschiedenen bereits vorhandenen Systemen zusammengeführt werden, sollte eine Dubletten- und Datenbereinigung stattfinden.
- Starten Sie mit einem klar abgegrenzten Datenbestand, z. B. nur den Kunden aus PLZ-Gebiet 7. Wenn alles nach Plan gelaufen ist, können Sie schrittweise den gesamten Datenbestand auf Vordermann bringen.
- Beziehen Sie vor Einführung einer Software Ihre Mitarbeiter in den Prozess mit ein. Gemeinsam sind die Bezeichnungen der Felder und Feldinhalte festzulegen. Machen Sie klar, was einen A-Kunden, einen Interessenten und einen Stammkunden ausmacht. Dann können Sie die Daten für spätere Auswertungen und Aktionen leicht selektieren.
- Verfassen Sie eine klare und einfache Anleitung zum Ausfüllen der Datensätze.
- Machen Sie Ihren Mitarbeitern klar, welchen Nutzen sie von einer gut gepflegten Datenbank haben. Z. B. stimmen in Mailings dann die Anreden und Herr Müller wird nicht Frau Müller.
- Sorgfalt und Disziplin sind die Tugenden, die eine gut gepflegte Datenbank ausmachen. Mancher Mitarbeiter hat in diesen Punkten noch Potenzial. Es Bedarf also regelmäßiger Motivation, um die Kundendaten als Schatz des Unternehmens zu erhalten.
- Für die Pflege der verschiedenen Kundendaten sollte es klare Verantwortlichkeiten geben, die sich gegebenenfalls in entsprechenden Rechten niederschlagen. Bestimmte Mitarbeiter sollten für abgegrenzte Teile des Datenbestands verantwortlich sein.

- Definieren Sie eine konkrete Qualitätsrichtlinie für die Kundendaten. Das System sollte die Umsetzung weitgehend automatisch überprüfen.