



Datakwaliteit en Master Data Management zijn onmisbaar voor elke CRM-implementatie

Master data management (MDM) en datakwaliteit (DQ) zijn van cruciaal belang bij elke CRM-implementatie, of het nu gaat om een nieuwe implementatie of om een bestaande CRM die al jaren in gebruik is.

Geen MDM of DQ voor je CRM, is zoals je huis schoonmaken wanneer je erin gaat wonen en daarna nooit meer. We weten allemaal dat een CRM-systeem een actieve, 'levende' omgeving is die van essentieel belang is voor uw verkoop- en marketingafdeling en bijgevolg ook voor de kern van uw inkomstenstroom.

WAAROM HEFT UW CRM MDM EN DQ NODIG?

CRM-data zijn gewoonlijk gebaseerd op verschillende interne en externe bronnen, zoals webportalen, elektronische gegevensuitwisseling, vergaarde marketinggegevens, financiële systemen, operationele systemen, callcenters, verkoop enzovoort.

De afgelopen jaren hebben de aankoop en het onderhoud van CRM-technologie een belangrijk aandeel verworven in de IT-uitgaven. Bij heel wat CRM-projecten wordt vergeten dat MDM en DQ deel moeten uitmaken van de CRM-strategie om de implementatie te laten slagen.

Bloor Research : "De datakwaliteit daalt met 1% tot 1,5% per maand als ze niet actief wordt beheerd."

Met een 360° beeld van de klant kunt u sneller nieuwe verkoopkansen identificeren, efficiënter reageren, met succes nieuwe klanten aantrekken en de relatie met de klant bestendigen. Verkeerde of dubbele adressen staan het efficiënte gebruik en de kostenefficiëntie van een CRM-systeem danig in de weg, met alle nadelige gevolgen van dien.

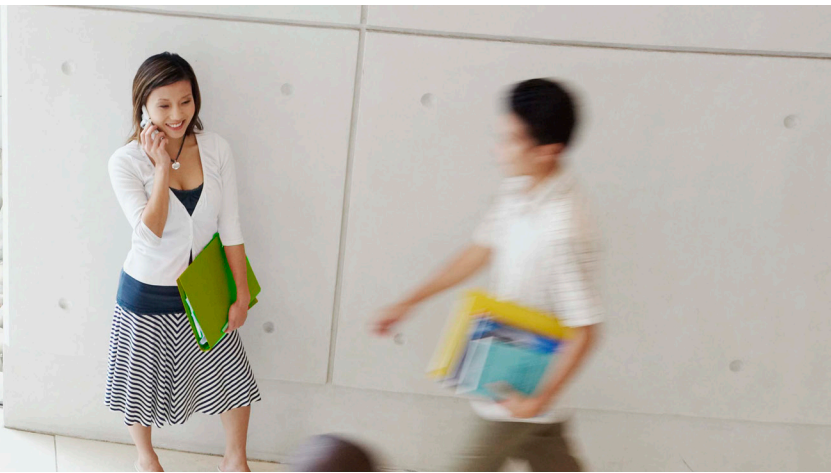
Die gaan van zendingen die niet geleverd kunnen worden en ontevreden klanten tot wanbetaling en bijkomende kosten voor opzoekwerk en frankering, wat tot ondoeltreffende marketingcampagnes leidt. Een slechte datakwaliteit tast het correcte beeld (Single View) van de klant als uitgangspunt voor belangrijke zakelijke beslissingen aan en beperkt het vermogen om in te spelen op de veranderende behoeften van de klant.

Volgens Gartner, Inc. zullen CRM-leiders die MDM mijden foutieve resultaten afleiden, die klanten ergeren en de potentiële omzetstijging met wel 25 procent doen dalen.

Om een volledig of 360° beeld van de klant te krijgen, moeten alle operationele masterdata voor de klant, producten en diensten uit alle datasilo's worden gecombineerd. De gegevens worden vervolgens gecontroleerd en opgeschoond om duplicaten te vermijden, terwijl voor elk masterdata-attribuut uit alle gegevensbronnen de waarden met de hoogste kwaliteit worden geselecteerd.

Zodra er een holistisch beeld van de activiteiten van de klant binnen de organisatie is samengesteld, op basis van meerdere kanalen, wordt het gebruik ervan enkel nog begrensd door de verbeelding en creativiteit van de onderneming en het teamwork van het IT-management.

Zo kunnen patronen in het koopgedrag nauwkeurig worden gebundeld voor verschillende producttypes om creatieve cross-selling en up-selling mogelijk te maken. Het wordt eenvoudiger na te gaan welke klanten op de korte termijn waarschijnlijk geen zaken meer zullen doen met de organisatie, zodat sneller contact met hen kan worden gezocht om de klantenbinding te verzekeren.



DQ & MDM READINESS-PROGRAMMA

Met het Readiness-programma kunt u een baselinebeoordeling beginnen te ontwikkelen van het huidige niveau van de datakwaliteit of het master data management in uw bedrijfsomgeving.

In de loop van de verbintenis zult u de kwaliteit van uw gegevens leren analyseren en verbeteren aan de hand van uw specifieke projecten en doelstellingen en meewerken aan een concrete reeks stappen om de kwaliteit verder te verbeteren.

Naast deze kortetermijndoelstellingen zullen onze consultants u ook helpen bij de ontwikkeling van metingparameters die u kunt gebruiken om een continue strategie voor datakwaliteit of master data management op te zetten.

BELANGRIJKSTE DELIVERABLES

- **STURING EN KENNISOVERDRACHT** over de methodologie van Realdolmen en de beste praktijken in uw onderneming
- **SCORECARDS** met essentiële metingparameters voor uw gegevens, zodat u de verbeteringen in de gegevens na verloop van tijd kunt volgen.
- **BEDRIJFSREGELS**, die tijdens de baseline-audit worden ontdekt en kunnen worden ingezet bij de uitvoering van de datakwaliteitsstrategie door uw organisatie.
- **CONCRETE AANBEVELINGEN EN VERDERE STAPPEN** om gegevens voor te bereiden voor specifieke, datagebonden projecten, te voldoen aan de datavoorschriften van de sector en de waarde van gegevens binnen uw volledige organisatie te maximaliseren.

WAAROM REALDOLMEN?

- We bieden onze klanten **end to end oplossingen** die gegevens omzetten in nuttige bedrijfsinzichten. Al onze Data Insights oplossingen focussen op uw specifieke behoeften.
- We werken samen met **de belangrijkste spelers uit de sector**. SAS, Microsoft, Profisee, Informatica, Information Builders, Salesforce etc. Tegelijkertijd zijn we echter **technologisch onafhankelijk** en is uw agenda ons beginpunt.
- We beschikken over een **toegewijd team van dataprofessionals**, die gespecialiseerd zijn in zowel gegevensbeheer als analytics.
- Als Single Source provider, beschikken wij ook over een **toegewijd team van CRM-professionals**, die u van het begin tot het einde van uw CRM-implementatie kunnen begeleiden.
- We kunnen een uitstekende staat van dienst voorleggen met onze **unieke Realdolmen-benadering op basis van processen, mensen & technologie**.

MEER WETEN?

Neem contact op voor meer informatie:
info@realdolmen.com
+32 2 801 55 55