



Succéfaktor Datakvalitet

Hur förbättring av datakvalitet
skyddar din investering i ...

- ▶ Data Warehousing
- ▶ Business Intelligence
- ▶ CRM

...och ökar vinsten

**Databaser är bara behållare:
Det är innehållet som räknas.**





Om Omikron Data Quality

Sedan 1993 har Omikron fokuserat på förbättring av kunddata. Vad som startade som en liten entreprenörsverksamhet har idag utvecklats till en av de ledande inom datakvalitet på den europeiska marknaden. Vi erbjuder internationellt användbar software, datakvalitets service och konsult assistans, och hjälper därmed våra kunder att genomföra hållbara förbättringar av kvaliteten i namn och adress data. 31 CRM leverantörer, 1.100 kunder och 14.000 användare i handel, industri och service litar på effektiviteten och driftsäkerheten i våra produkter.

A high-speed photograph of a water droplet falling into a pool of water. The droplet is suspended in mid-air, just above the surface, and has just made contact, creating a crown-shaped splash and concentric ripples. The background is a soft, out-of-focus blue sky.

Data: the solution for better decisions.

"Data have become an important business asset. Companies who invest in the efficient administration of these valuable resources will probably succeed in the international market, compared to those who do not recognise the importance of these resources and do not maintain adequate data quality."

(The Data Warehousing Institute, Seattle)

Datakvalitet

Utmaningar och möjligheter

"A company can get a very big black eye in short order if it doesn't pay attention to the quality of data"

(Ted Friedman, Gartner Group)

Information: Produktiv faktor i det 21:e århundradet

Modernisering resulterar i nya förhållanden. Tidigare berodde ett företags framgång normalt på materiella faktorer. Idag är information av hög kvalitet en förutsättning för framgångsrika företags beslut.

Data Warehouse och Management Information Systems representerar de mest effektiva metoder att omvandla information till en produktionsfaktor. Detta kan innebära en betydelsefull investering, men med en dålig datakvalitet kan sådana projekt aldrig ge den önskade Return on Investment, (ROI).

Problematiske data

Stora belopp är ofta investerade i kvalitetssäkring för produktionen, men datakvaliteten tas för given. En undersökning utförd av Meta Group avslöjade att **dålig datakvalitet ansvarar för misslyckandena i 35 % av alla IT-projekt**. I enbart USA resulterar detta i 2 till 4 miljarder dollar i bortkastade utgifter. Data Warehousing Institute

menar på även ännu högre tal eftersom interna och externa användare inte använder system med defekta data. Detta kan betyda att hela investeringen kan komma att ifrågasättas.

Datakvalitet: Inflytande och potential

Fel i elektroniska data har olika orsaker. Den ekonomiska och politiska utvecklingen har gjort manuell data-administration för dyrt. Samtidigt har många företags processer blivit omorganiserade eller outsourcade till frångiljda och fragmenterade strukturer. Kunddata som tidigare underhölls av en central intern enhet kan nu bli insamlat av ett stort antal externa callcenter. Resultatet blir att fel som introduceras under datainsamlingen får lov att breda ut sig och förvärras genom överflödigt förvaring av data. Därtill kommer strukturella fel på grund av opålitliga överföringar, ofullständiga data och föråldrad information. Alla dessa negativa faktorer kan reducera potentialen i användbarheten av dessa data.

Samtidigt har kraven för data vuxit markant. Den växande automatiseringen av administrativa processer har sedan början på 90-talet följts upp med en växande automatisering av försäljning och markandsförings aktiviteter. En försäljningsmedarbetare förstår kanske ostrukturerade kunddata, men en dator har inte samma förmåga.

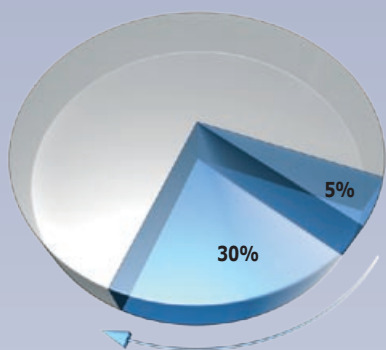
Problem orsakade av dataintegration

Sammanlagningar och företagsuppköp har på nytt blivit populärt. Sådana övertaganden leder nästan alltid till en sammanslagning av IT-systemen med tillhörande kund- och materialdata, i hopp om att kunna utnyttja möjlig synergi effekt. Ofta upptäcker man först senare att data är ofördelaktigt blandat och att detta inte går att återställa. Att rätta till sådant är allt annat än lätt. Liknande problem uppstår vid interna konsolideringar av IT-system och övergångar till nya ERP och CRM system.

Normalt kan man inte förvänta att interna IT-avdelningar kan förutsäga dessa problem, då detta är engångsföreteelser som man inte har någon erfarenhet av. Vidare ska IT-avdelningarna utföra dessa aktiviteter tillsammans med den dagliga driften och detta leder till problem som inte kan lösas av standard program eller manuell insats.

Datakvalitet i kunddatabaser

Kunddata i fara



Vilseläda statistik: De tillsyns små 5 % dubletter i databasen kan dölja problemets verkliga omfång. Dubletterna är inte lika fördelade. De finns som oftast blandat bland stamkunderna – och dessa är grundlaget för de flesta analyser av inköpspreferencerna.

Målet med CRM är att bygga upp och vidlivhålla rentabla och långvariga kundrelationer som endast kan lyckas med rena och felfria data. CRM-projekt kan misslyckas eller lida av brist på accept på grund av dålig datakvalitet.

Bättre data ökar vinsten

Datakvalitet är en viktig framgångsfaktor eftersom datakvaliteten markant ökar värdet av andra projekt. Detta gäller speciellt kunddata. Att känna sina kunder bidrar till en mer effektiv kommunikation

Kundstamdata består av adressupplysningar, kontaktdata, valkriterier och transaktionsdata.

► Adressupplysningar

Dålig datakvalitet leder här till försenade leveranser, kostnader för korrektion och en ökad mängd av returpost och därför en reducerad effekt av marknadsföringen.

► Kontaktdata

Sammankopplat med fysiska adressupplysningar finns också E-mall adresser, telefonnummer och namn på kontaktpersoner. Dessa data är ofta föråldrade eller bristfälliga, liksom mängder med data kan vara felplacerad och därmed bidra till en oklar kommunikation.

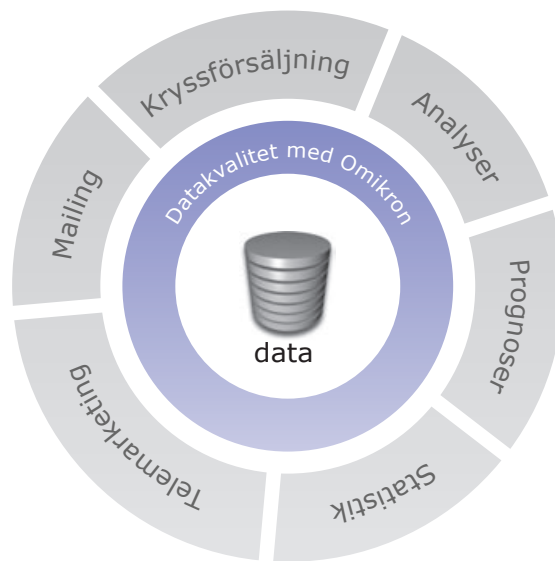
► Valkriterier

Denna information inkluderar typiskt bransch koder (NACE eller SIC koder), antal anställda, omsättning och andra ekonomiska nyckeltal. För privatpersoner kan det vara ålder, kön och demografisk information. Dessa kriterier skall vara strukturerade, klart och tydligt definierade och uppdaterade. Inkomplett eller inkonsekvent information gör så att aktiviteter mot specifika grupper blir opålitliga och således förhindras ett av de mest effektiva instrumenten innanför direkt marknadsföring.

► Transaktionsdata

Dessa data är kopplade till stamkunddata och kan utgöra grundlag för analys, men för ett korrekt resultat krävs att arkivet är rent från dubletter. Detta är viktigt för analyser av inköpspreferencer, orderhistorik, livstids värde och kryssförsäljning. Därför är ordningen i kunddata förutsättningen för en effektiv och individualiserad dialog med kunderna.

Värdet av bättre data kommer således till uttryck i form av en bättre respons från kunder och andra intressenter. Detta är ett väsentligt argument för att investera i metoder som bevarar och ökar värdet av data. Omikron har utvecklat intelligent teknologi som uppfyller dessa behov och har implementerat detta framgångsrikt i många projekt.



Kvalitet i materialstamdata

Användare av ERP-system känner till detta problem, speciellt i förbindelse med sammanslagning av verksamheter: En del eller komponent av en vara finns registrerad under flera olika varunummer. Beroende på vilken avdelning eller medarbetare som är involverad kommer bilagor, lagerlistor och materialströmmar använda den ena eller andra data för varan. Detta resulterar i dubbel lagerhållning samt felaktiga kalkyler och analyser. Detta medför högre processkostnader och större kapitalbindning samt att synergieffekten av samlade inköp inte kan realiseras.

Därför är undvikande av dubbelhantering ytterst relevant också för materialstamdata. Detta kan ske såväl i förbindelse med sammanslagningar och konverteringar som i förbindelse med löpande underhåll. Omikron tacklar dessa utmaningar med speciellt anpassad teknologi som kraftigt minimerar den manuella insatsen vid hanterandet av dessa problem. Därför använder de flesta av de ledande tyska e-procurement system Omikron's feltoleranta sökteknologi för att hitta rätt data även om det är tal om olika stavningar.

Omikron

Produkter och service för datakvalitet

Omikron Din datakvalitetspartner

Ska du förbättra dina existerande data, införa data i nya system, integrera data från nyligen uppköpta företag eller kanske samla data från många källor i ett data warehouse: Använd vår kunskap och erfarenhet. Med hjälp av intelligenta program, omfattande konsulthjälp och ett brett serviceutbud i förbindelse med datakvalitet kan vi hjälpa till med att göra dina data förberedda att möta nuvarande förväntningar och kommande krav.

Konsultassitans

Vi blir oftast tillfrågade om hjälp först efter att skadan skett. Bättre resultat uppnås genom att involvera oss från projektets start så att vi kan hjälpa dina SAP-, ERP-, CRM och generella IT-konsulter i planläggnings- och design faserna med relevant information inom datakvalitetsaspekter.

I över tio år har vi ackumulerat omfattande kunskap och erfarenhet inom datakvalitet. Vi ser fram emot möjligheten att kunna tillföra denna kunskap till ditt projekt i form av individuell konsultation. Med den oundgängliga kombinationen av specialiserade analysverktyg och professionell teknisk erfarenhet kan vi värdera statusen på dina data, och sedan fatta ett gemensamt beslut om den optimala lösningen.

Omikron service

Som Goethe en gång sa: "Kunskap är inte nog, den måste också brukas." Utöver konsultassitans kan vi också erbjuda implementeringen. Om det så gäller dubbelcheckning, normalisering, datarättelse eller berikning från externa källor, kan du förvänta dig den bästa kvalitén. Vi hittar ofta metoder till att ytterligare förbättra data som redan har varit under behandling. Hemligheten bakom detta är ganska enkel: eftersom vi har utvecklat teknologin så är vi också bäst utrustade för att använda den. I utbyte får våra utvecklare också värdefull marknadsindikation till förbättring av våra program.

Omikron produkter

Det hela startade 1992, då vi utvecklade en ny metod för att bedöma graden av likhet mellan namn: vår FACT – algoritmen (Fragmentary Alike-ness Comparing Technique)

Det visade sig snabbt att denna metod var mycket bättre än de existerande som byggde på matchkoder och fonetiska index. 1993 integrerade vi funktionaliteten i en software applikation som 1996 utvecklades till ett komplett softwarepaket för hantering av datakvalitet i namn och adress data.

I både 1997 och 2003 har vi förnyat software paketet, så att det baseras på de nyaste programmeringsspråk och utvecklingsmetoder, detta så att underhåll och anpassning kan

optimeras.

Idag är Omikron bland de ledande europeiska leverantörerna av datakvalitetslösningar. Omikron's integrationsmoduler finns tillgängliga i alla utbredda företagsapplikationer – såsom SAP och Siebel.

Forskning

Forsknings-samarbete med DaimlerChrysler

I takt med att IT – systemen blir alltmer komplexa blir kraven också allt högre på datakvaliteten.

Det är därför Omikron inte bara säljer paketerad software, utan också fortsätter att utveckla nya algoritmer. För att få insikt i internationell data från olika språkregioner är Omikron del i ett forskningsprojekt tillsammans med DaimlerChrysler Research and Technology. Omikron's intelligenta och språkobergränsade teknologi fungerar effektivt i denna miljö och kan under tiden utvecklas genom de uppnådda resultaten.

Kundutlåtande



"The on-going management of our data plays an extraordinary role for our bank, because we treat information as a business resource. The results from Omikron Data Quality Software are even better than other high-end solutions we used previously. In particular, the modular structure of the software and the consistent use of an integrated and user-friendly graphic interface convinced us."

Thomas Stephan, National-Bank



SIEMENS

"We receive first-class results from Omikron's software when comparing addresses from international customer databases. A wide variety of settings and the high comparison quality fulfill all our needs. An investment which really pays off."

Hans-Peter Lories, Siemens



Decide with Confidence

"Efter intensivt testande på bland annat skandinaviska data har Bonnier Affärsinformation valt att använda Omikron FACT som en del av vår nya globala match lösning."

Andreas Gustavsson, Bonnier / Dun & Bradstreet



EnBW



SOFTWARE AG
THE XML COMPANY



GERLING

HSE 24
Der Shoppingsender



Över 14.000 användare, 1.100 kunder och 31 CRM leverantörer litar på produkter och tjänster från Omikron.



Hur står det till med dina data?

Vad kan du tjäna på med en förbättrad datakvalitet?

Finns det i ditt företag potential för reduktion av kostnader och ökad vinst? Upptäck vad Omikron kan göra för ditt företag. En genomgång och analys tillsammans med en av våra datakvalitets specialister kan ge dig svaret.



"Care about the quality of your data! Develop a data quality strategy and spend 50% of your CRM-project resources on data optimisation."

Gartner Group, 7 Golden Rules for Successful CRM

International Headquarters

Omikron Data Quality GmbH

Pfälzerstr. 35
D-75177 Pforzheim

Phone: +49 7231 12597 0
E-mail: info@omikron.net
Internet: global.omikron.net

Scandinavian Office

Omikron Data Quality ApS

Vodroffsvej 61, 1.
DK-1900 Frederiksberg C

Phone: +45 70 26 88 28
E-mail: nordic@omikron.net
Internet: se.omikron.net