



Datenmanagement & Kundenkommunikation

Erwin Sharp, Sales Manager

&

Dr. Holger Wandt, Director Thought Leadership





Aus drei Unternehmen wird eine Marke



quadi⁷ent
customer experience. activated.

quadi⁷ent
A NEOPOST COMPANY



Wer ist Quadient?



Quadient transformiert die Customer Experience. Anfangen mit richtigen und guten Daten führt die Customer Journey über personalisierte, benutzerfreundliche Kommunikation zur Spitzenerfahrung in allen Kanälen.



Quadient Foundations

Mit unserem Produktportfolio bedienen wir die verschiedensten Kunden in unterschiedlichen Geographien und Branchen.



CUSTOMER
JOURNEY



DIGITAL
EXPERIENCES



CUSTOMER
COMMUNICATION



DATA



Customer Communication Management

- Effiziente Kundenkommunikation
- Schaffung positiver Kundenerfahrungen
- Personalisierung von Dokumenten und digitaler Kommunikation
- Relevante Inhalte
- Omnikanal





Datenqualität und Datenmanagement



- Schlechte Daten sind der “Customer Experience Killer”
- Es gibt immer mehr Anforderungen für Compliance
- Informationen haben strategischen Wert



Customer Experience??



Facts & Figures



“Bis zu 20% aller Datenqualitätsprobleme sind zurückzuführen auf Schreibfehler, verkehrte Abkürzungen und widersprüchliche Werte in Vornamen und Geschlecht.”

” Source: Data Cleaning: Problems and current approaches. Erhard Rahm & Homg Hai Do, Leipzig University”

Facts & Figures



7%



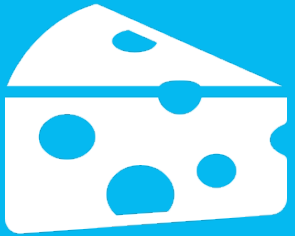
10%



7% aller Haushalte im Vereinigten Königreich ziehen jährlich um.
10% aller Haushalte in Deutschland ziehen jährlich um.

”Source: Census – Office for National Statistics; General Register Office for Scotland; and Northern Ireland Statistics and Research Agency Statistisches Bundesamt .”

Facts & Figures



“In den Niederlanden (17 Mio. Einwohner) gibt es über 350.000 unterschiedliche Nachnamen.”



In Deutschland (82 Mio. Einwohner) gibt es über 1,2 Millionen unterschiedliche Nachnamen.”



“Source: Human Inference knowledge database”

Facts & Figures



”Schlechte Datenqualität ist der Hauptgrund dafür, dass **40%** aller geschäftlichen Initiativen es nicht schaffen die erwarteten Resultate zu erzielen.”

Source: "Measuring the Business Value of Data Quality," Gartner 2011



Einheitliche Kundensicht 1960.....



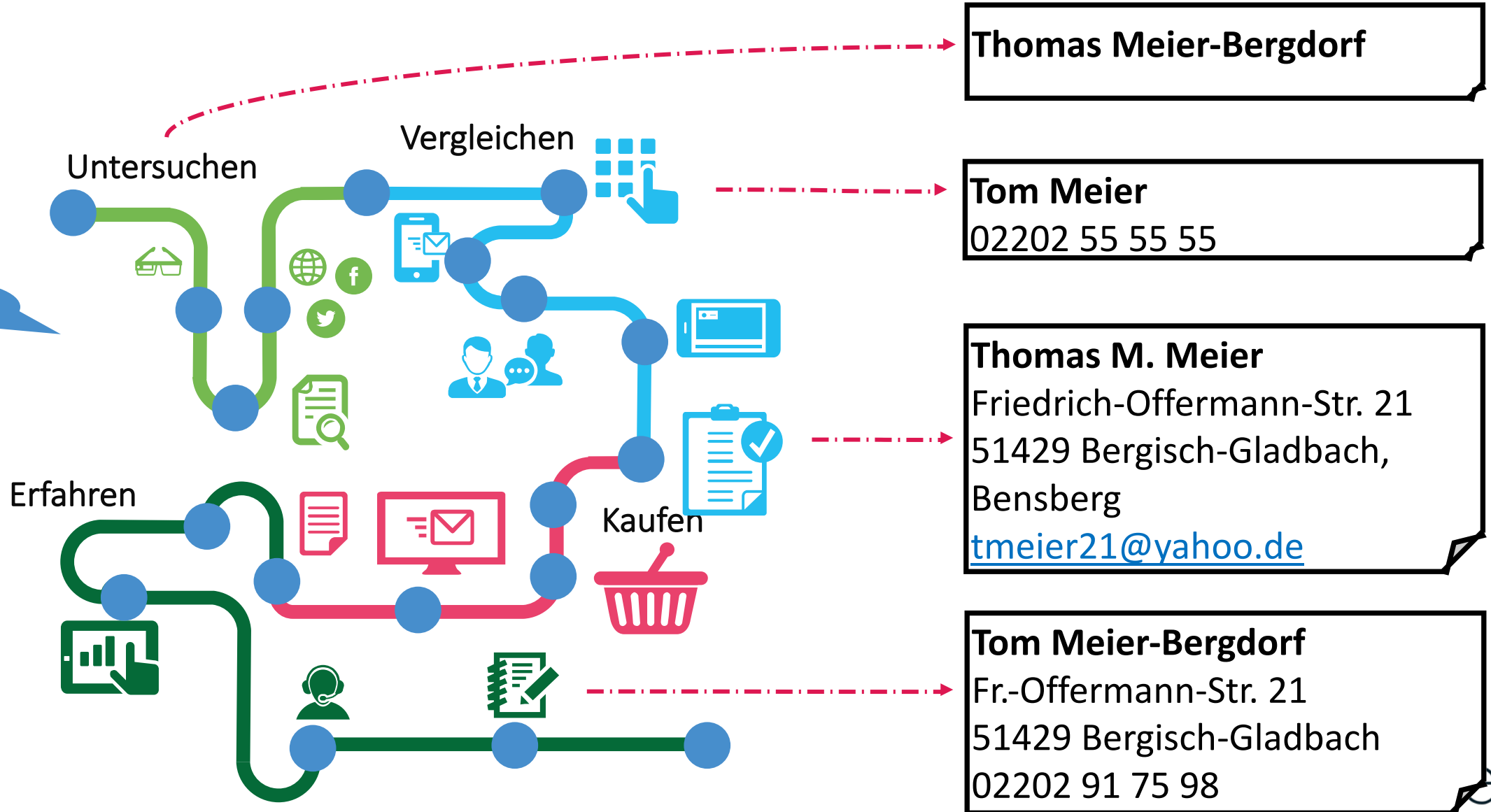


Einheitliche Kundensicht 2017.....





Wie lernen wir den Kunden kennen?





Kennen Sie Ihre Kunden?

44300

Thomas M. Meier

Friedrich-Offermann-Str. 21
51429 Bergisch-Gladbach,
Bensberg

tmeier21@yahoo.de

1475

Tom Meier

02202 55 55 55



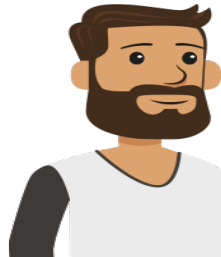
Thomas Meier-Bergdorf



45666

Tom Meier-Bergdorf

Fr.-Offermann-Str. 21
51429 Bergisch-Gladbach
02202 91 75 98



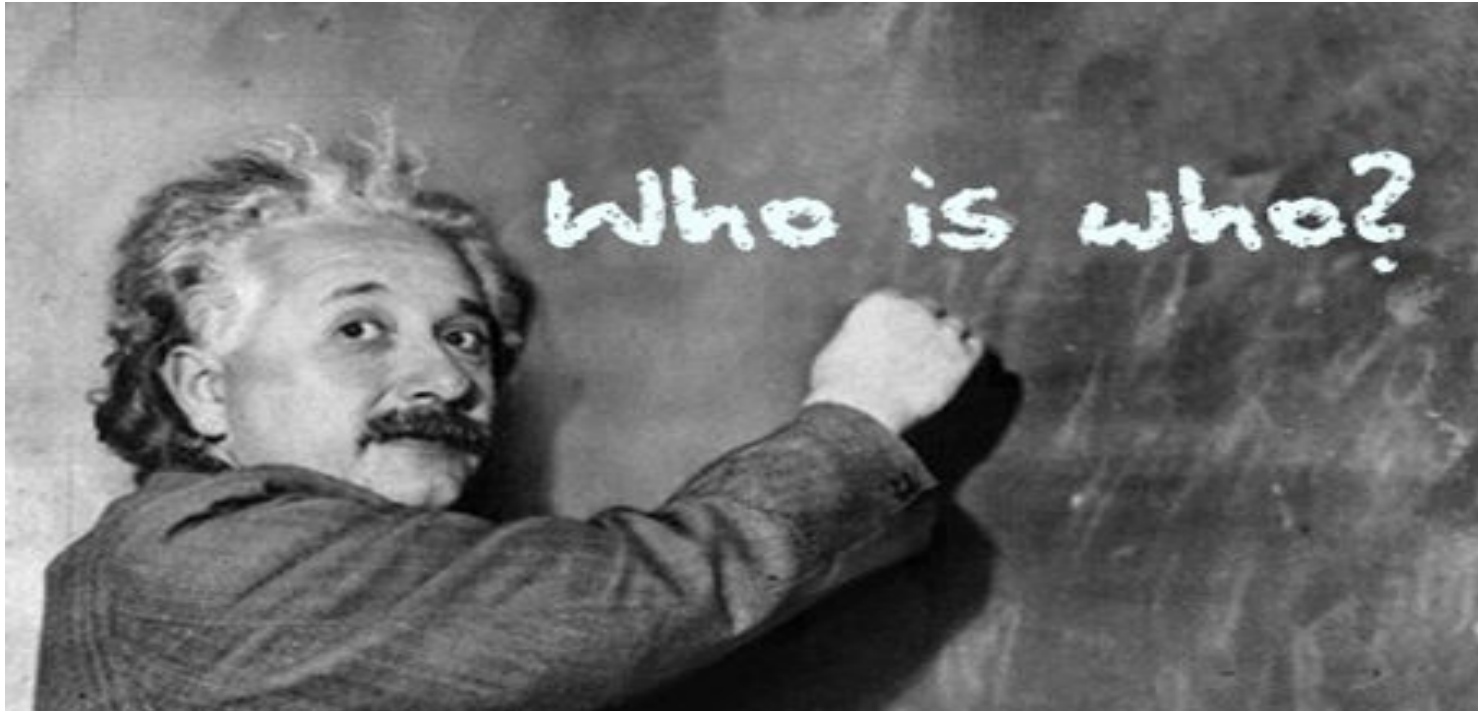
Thomas M. Meier-Bergdorf

Friedrich-Offermann-Str. 21
51429 Bergisch-Gladbach
+49 (0) 2202 91 75 98

tmeier21@yahoo.de



Den Kunden erkennen: *Wer is wer* und *was ist was* in meinen Kundendaten?





Frau Elisabeth Ostermann
+49 (0)351 183352



4397 M^{me} Françoise Durand



Peter Arnold Frank

Mohammed Ouazzani Benhaddou

Panos Ioannis Archontakis



Int. Transp. Unt. Dieter Bremer GmbH
Beim Schlump 5
20026 Hamburg



Frau Dr. Lena Mayrhofer

Mrs. Magdalena Meierhofer PhD



Suomen Posti OY

Tuotteet/ Mediapalvelut/ Osoitepalvelut



Natural Language Processing



Lexikon

- Segmentierung (Definition der verschiedenen Datengruppen)
- Attribute
- Zusammenhänge

Mathematic and linguistic methods

Mustererkennung, semantische und syntaktische Zusammenhänge, Kontextanalyse, Frequenzkalkulationen, Überprüfung der Ambiguität, Phonetische Variation und Parität, Anwendung von landspezifischen Sprach- und Kulturregeln, usw.



Semantik

Wir sahen das Mädchen mit dem Fernglas....





Komposita



Meine Krankenschwestern

Meine kranken Schwestern



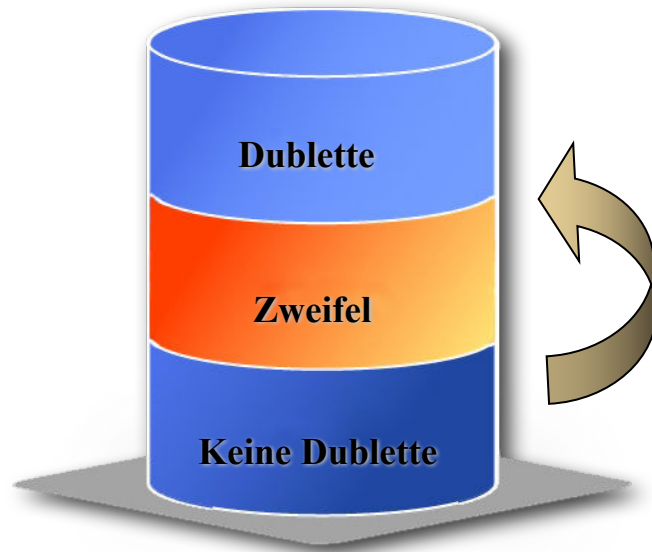


Was ist was in meinen Daten?

August Meier Speditionsgesellsch. mbH

vs.

AMSPED GmbH



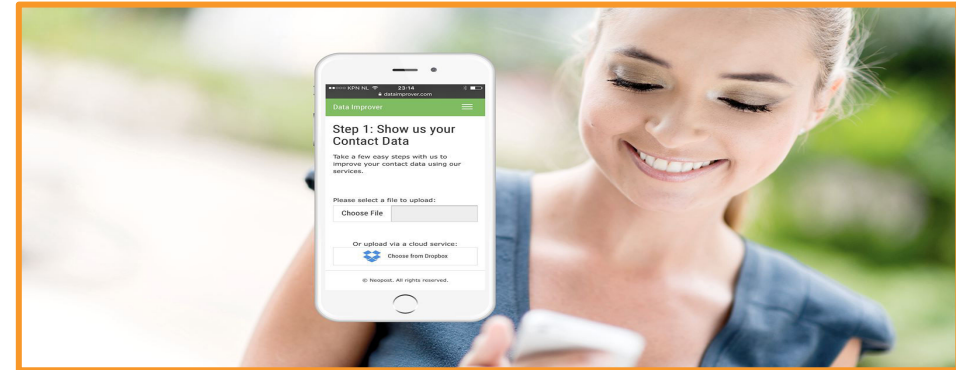
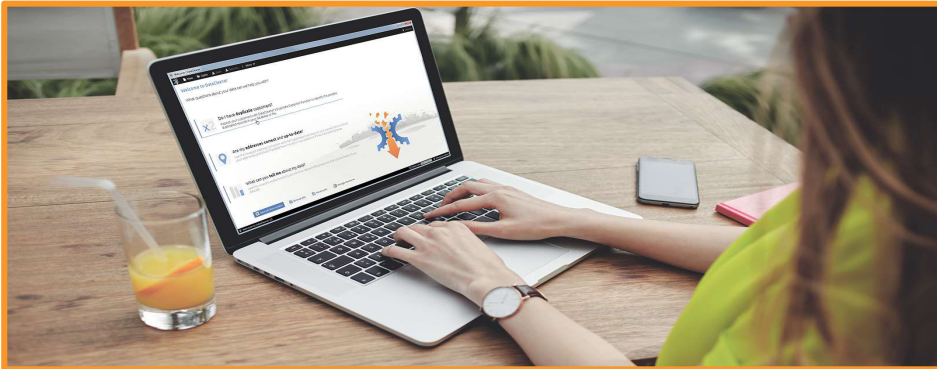
Wissensbasiert: Hohe Übereinstimmung

Traditionell: Niedrige Übereinstimmung



Smarte Daten für CCM

Effiziente Kommunikation, die Schaffung positiver Erfahrungen und personalisierte Dokumente mit relevanten Inhalten



Unsere Aufgabe: MAKE IT SIMPLE!



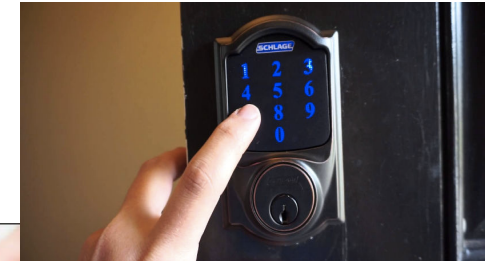
Beispiel: EU-Datenschutzgrundverordnung

- **General Data Protection Regulation (GDPR)**
- **Am 25.Mai 2018 müssen alle europäischen Unternehmen GDPR-compliant sein**
- **Der Countdown läuft....**



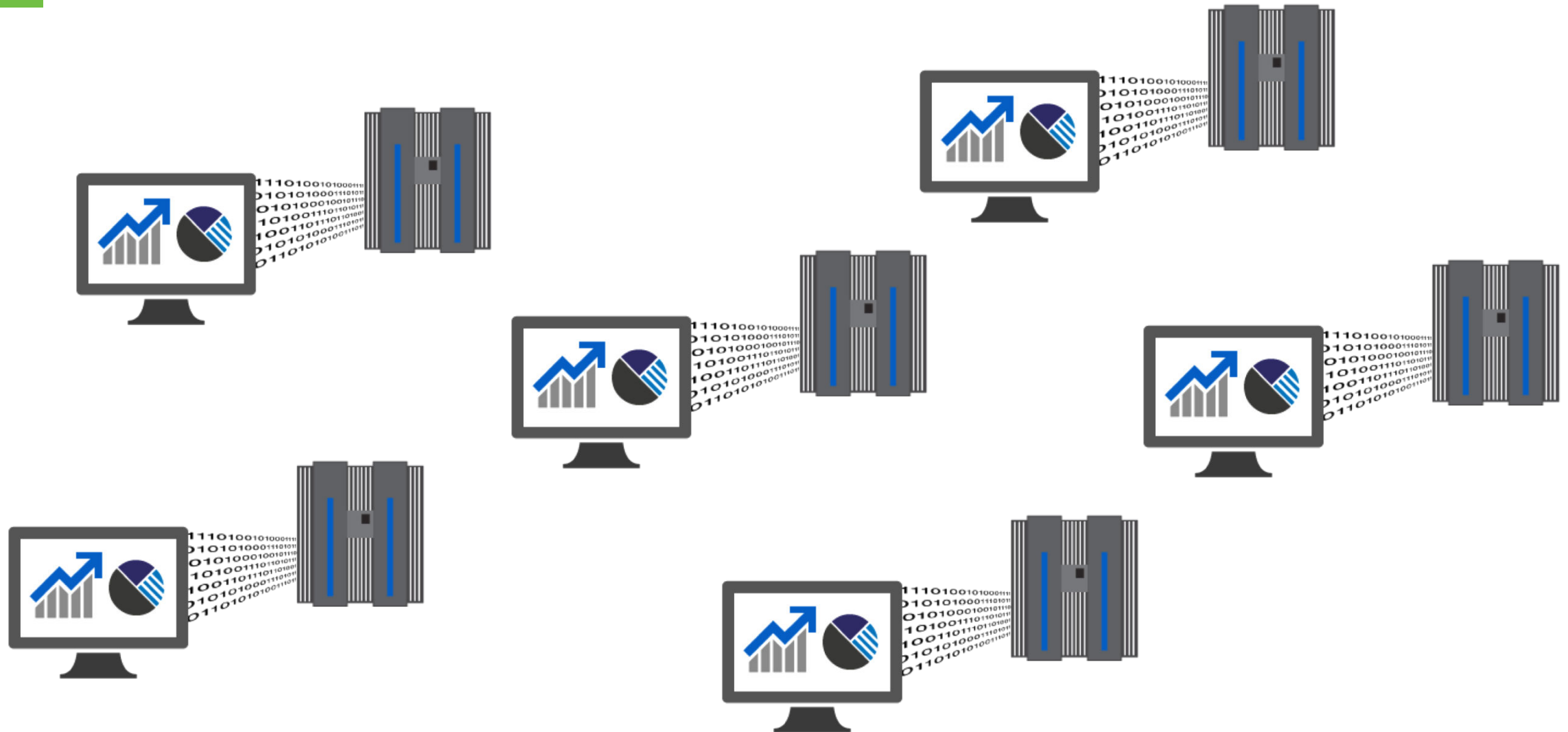
Die wichtigsten Highlights der GDPR

- Informationsrecht für die personenbezogenen Daten der betroffenen Person
- Recht auf Berichtigung
- Recht auf Löschung der Daten
- Recht auf Datenaustausch
- Sicherheit in der Datenverarbeitung
- Personenbezogene Daten dürfen nicht länger als erforderlich aufbewahrt werden



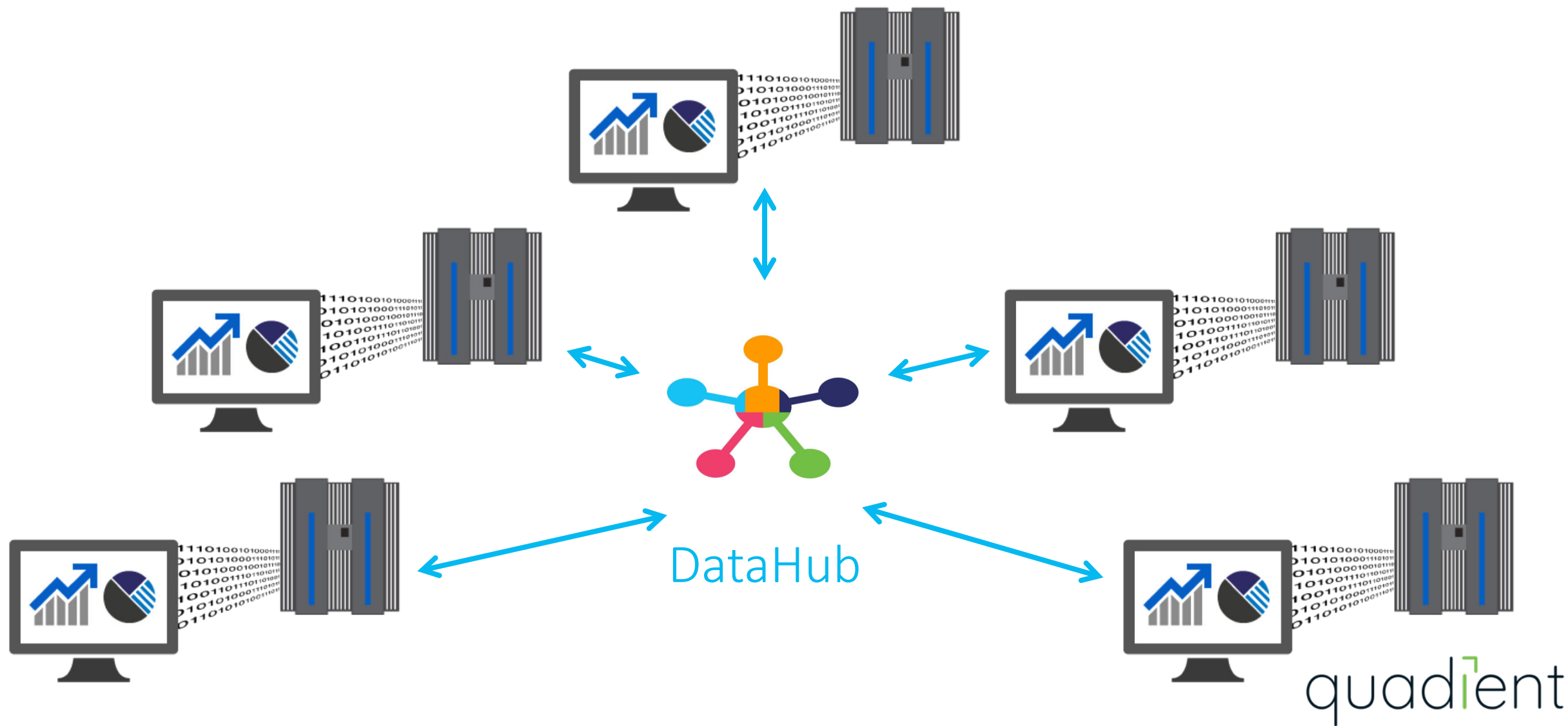


Die Datenlandschaft in Silos



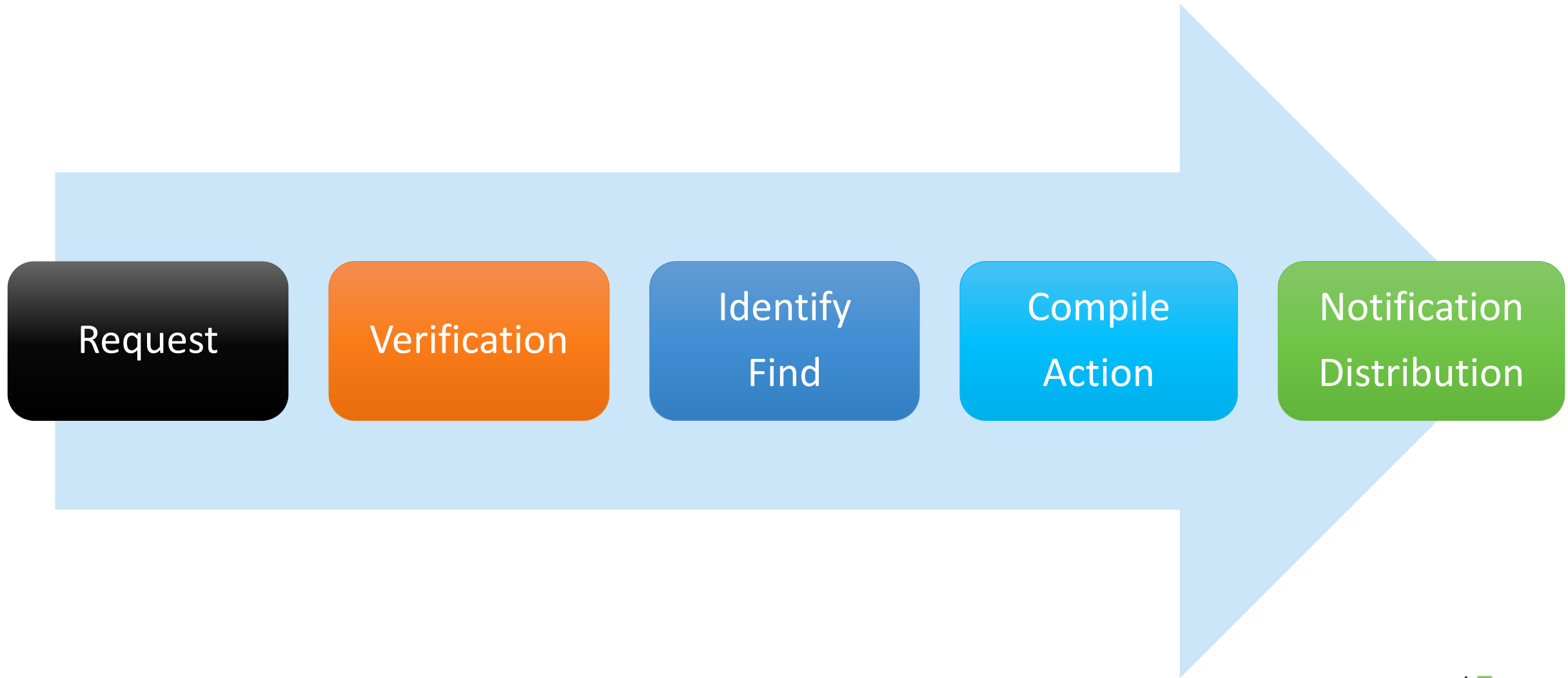


Einheitliche Kundensicht





Subject Access Request – ist doch einfach, oder?





Anfrage des Kunden

Web-form, Email, Call Center.

vital
international

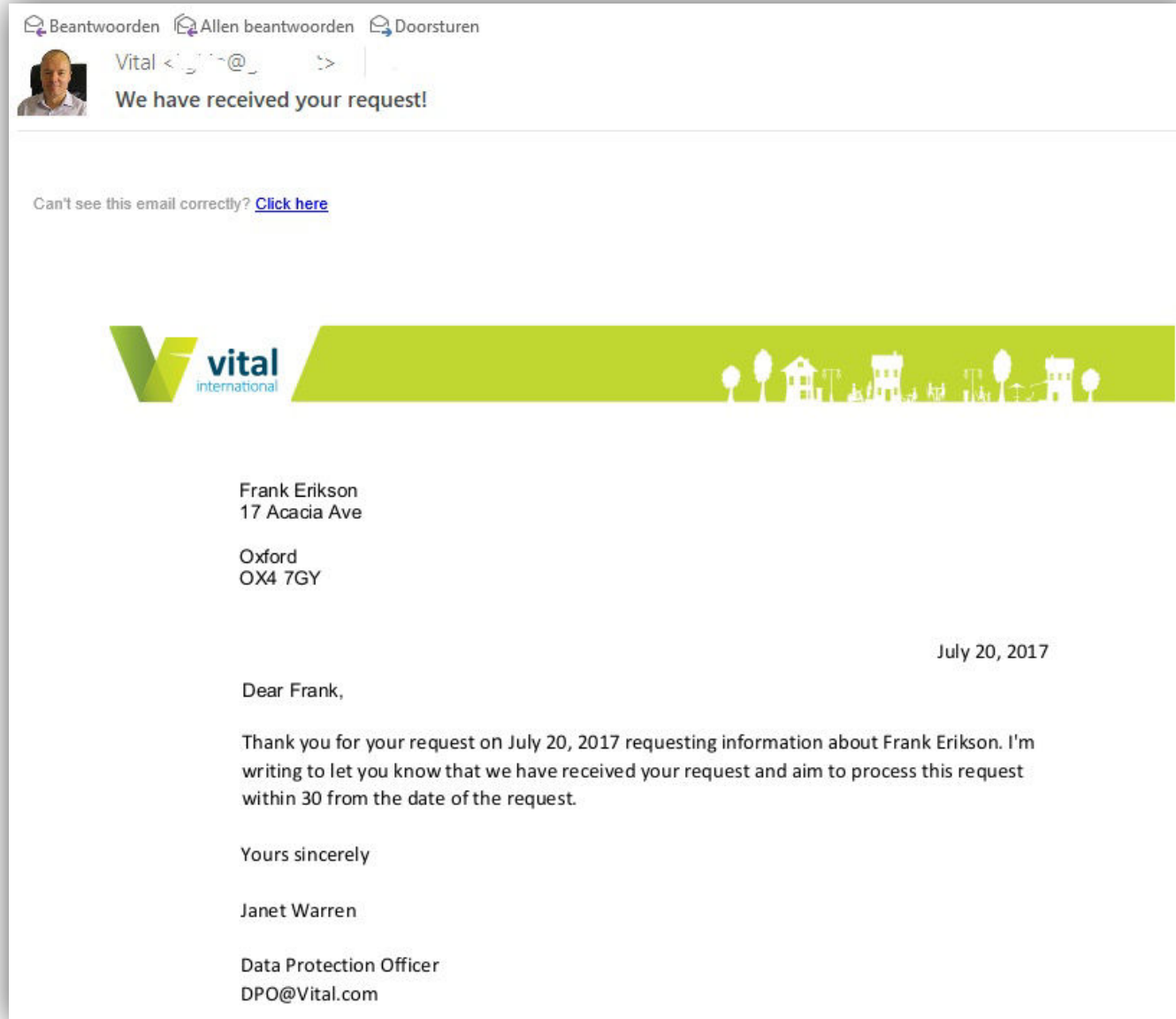
Subject Access Request Form

There is no fee for submitting a Subject Access Request. After you submit this request, we'll get in touch to verify your details using the contact details you've provided.

First Name	Frank
Last Name	Erikson
Date of Birth	08-07-1965
Address	17 Acacia Ave
City	Oxford
Postal Code	OX4 7GY
Email	.@humaninference.com
Submit Request	Cancel



Bestätigung der Anfrage





Ein "Ticket" wird erstellt

 vital international		DASHBOARD	NEW TICKET	?			 Michael Lee ▾
Inbox	2	Inbox					
Sent	64	Assigned 2					
Group Ticket Inbox	0						
Tickets in Progress	53						
		Type	ID	Client Name	Client ID	▲ Created	Changed
			232	Hellen Hollegien	33851	5 hours ago	5 hours ago
		• 	253	Frank Erikson	41674	3 minutes ago	3 minutes ago



Die Kundendaten werden identifiziert

human inference datahub

Dashboard

Reporting

Search

New Golden Record

GR Quick Search for IDs

cdidatasteward

Golden Record Details

Golden Record

Review Duplicates

Source Records (2)

Audit

Relationships

Enrichment

User action log

CDD

< 2 of 2 >

Details for Golden Record : 41674

Export Edit Delete Show all fields

✓ Name

Full Name	Frank Erikson	Given Name	Frank
Family Name	Erikson	Gender	Male
Customer type	Person		

Nationality

Nationality	United Kingdom
-------------	----------------

✓ Address

Country	United Kingdom	Country Code	GB
Address Line 1	17 Acacia Avenue	Address Line 2	OXFORD
Address Line 3	OX4 7GY	Address Line 4	United Kingdom
Street	Acacia Avenue	House Number	17
Postal code	OX4 7GY	City	OXFORD

✓ Email

Email	frank@gmail.com
-------	-----------------

○ Phone - All fields in this group are empty



Die Daten werden übertragen in das Antwort-Template

GDPR view in DataHub

12	Frank	Erikson	Acacia Avenue	17	OX4 7GY	Oxford	frank@gmail.com
----	-------	---------	---------------	----	---------	--------	-----------------



System A	113
----------	-----

System B	76
----------	----

System X	P34
----------	-----

Audit Lists

User1	Record Edit	10/11/2016 10:30
User3	Record Edit	10/10/2016 10:30
User3	Record New	10/04/2016 10:30



Vital International logo and header information.

17 Acacia Avenue
OXFORD
OX4 7GY
United Kingdom

Date :
Customer Reference : 41674

Dear Frank,

Thank you for making a subject access request on , I'm please to enclose the information requested for Frank Erikson .

We would like to bring your attention to the rights you have under the General Data Protection regulations (GDPR).

- You have the right to correct information about you otherwise known as the Right to Rectification outlined in Article 16 of the GDPR regulations.
- You have the right to delete request that we delete personal information, as outlined in Article 17 of the GDPR regulations.

Further information on the right you have are available from the Information Commissioners Office website <https://ico.org.uk> under GDPR right of the subject.

Should you wish to execute these right please do not hesitate to contact Janet Warren, Data Protection Officer (DPO) for Company Name, on 01234 789543, email email@company.com or via www.company.name.com.

If you feel, we have not dealt with your request in a fair way or have a complaint about the process, please contact Janet Warren. You also have the right under the GDPR regulations to pursue your complaint with the Information Commissioners Office, in writing.

Information Commissioners Office,
Wycliffe House,
Water Lane,
Wilmslow,
Cheshire
SK9 5AF

Or via their website <https://ico.org.uk> or by calling them on 0303 123 1113.

Yours sincerely

Janet Warren

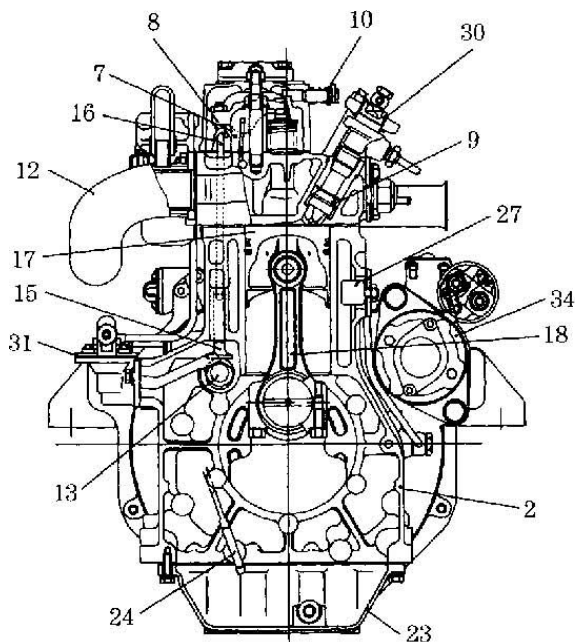


Kommunikation über den durch den Kunden bevorzugten Kanal

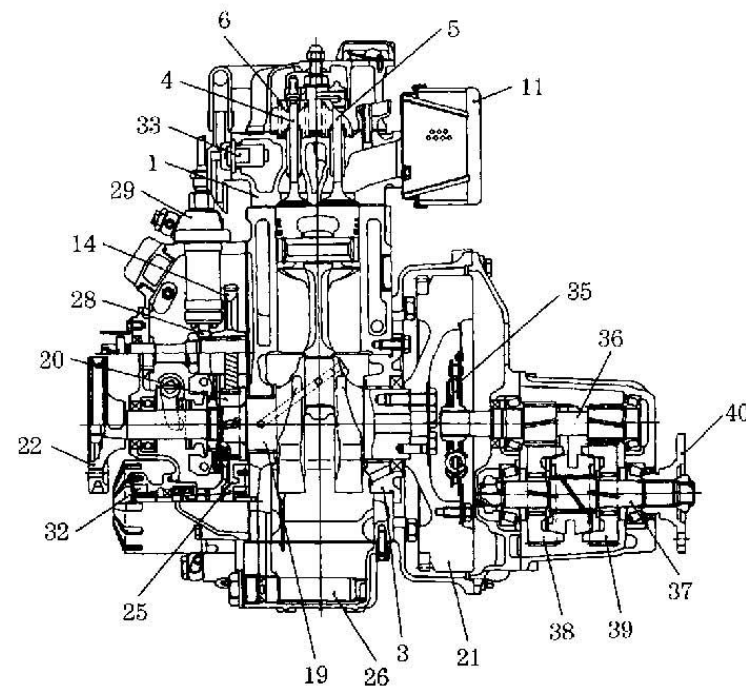




Datenmanagement und CCM



- | | |
|-----------------------------|---------------------|
| 1. Cylinder head | 11. Intake silencer |
| 2. Cylinder body | 12. Mixing elbow |
| 3. Main bearing housing | 13. Camshaft |
| 4. Exhaust valve | 14. Camshaft gear |
| 5. Intake valve | 15. Tappet |
| 6. Valve spring | 16. Push rod |
| 7. Valve rocker arm support | 17. Piston |
| 8. Valve rocker arm | 18. Connecting rod |
| 9. Precombustion chamber | 19. Crankshaft |
| 10. Decompression lever | 20. Crankshaft gear |



- | | |
|--------------------------------|---------------------------|
| 21. Flywheel | 31. Fuel feed pump |
| 22. Crankshaft V-pulley | 32. Cooling water pump |
| 23. Oil pan | 33. Thermostat |
| 24. Dipstick | 34. Starter motor |
| 25. Lubricating oil pump | 35. Damper disc |
| 26. Lubricating oil inlet pipe | 36. Input shaft |
| 27. Anti corrosion zinc | 37. Output shaft |
| 28. Fuel injection pump cam | 38. Forward large gear |
| 29. Fuel injection pump | 39. Reverse large gear |
| 30. Fuel injection nozzle | 40. Output shaft coupling |



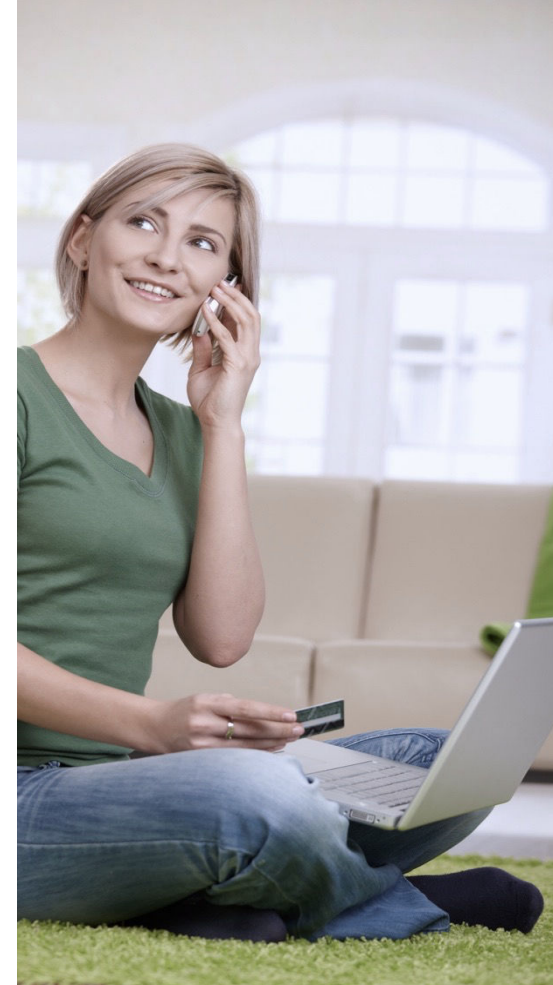
Customer Experience. Activated!





Customer experience rules!

- **Der Kunde sitzt am Steuer: mehr Informationen, mehr Kanäle und die Konkurrenz ist nur einen Mausklick entfernt....**
- **CX fängt an bei richtigen und guten Daten und führt über personalisierte, benutzerfreundliche Kommunikation zur Spitzen-Erfahrung.**



Fragen?





Vielen Dank!

Please put your contact information here

quadi⁷ent