



**eisq**

European  
Institute  
for Service  
Quality

**eisq - European Institute for Service Quality**



Wertvolle Tipps von Markus Grutzeck finden Sie hier.

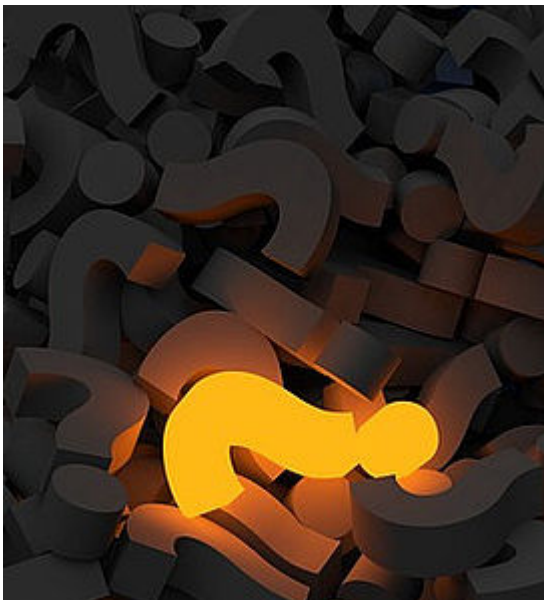
## Ihr Expertentipp des Monats von Markus Grutzeck

### Datenqualität im Adressmanagement sichern

**Kontakte bestimmen unser Leben**, denn wir leben nicht alleine. Im Unternehmensalltag ergeben sich automatisch Kontakte: mit **Lieferanten, Kunden, Interessenten**, den einschlägigen Journalisten der Fachpresse uvm.

---

**Doch:** "Durchschnittlich mehr als **27% der B2B-Adressen sind fehlerhaft**. Anschriften sind **unvollständig**. Unternehmen gibt es nicht mehr. Die Rechtsform oder Firmierung haben sich geändert. Ein **strukturiertes, zentrales Adressmanagement** hilft die **Datenqualität** zu **sichern**, Unternehmensabläufe zu beschleunigen, die **Transparenz** zu erhöhen und den **Datenschutz** zu gewährleisten." <sup>[1]</sup>



Wie sortieren Sie Ihre Kontakte?

## Was passiert mit unseren Kontakten?

Die einen haben noch einen Drehständer für Visitenkarten, die anderen pflegen die Kontaktdaten in Outlook-Kontakten oder in einem CRM-System. Da Adressen im Laufe der Zeit veralten, **bedarf es eines Zeitstempels** (wann diese Kontaktdaten ins System gelangt sind und aktuell waren).

Ohne **Klassifikationsmerkmale** lässt sich die Datenflut bald nicht mehr bewältigen. **Wie** will man einen Lieferanten von einem Interessenten oder Pressekontakt **unterscheiden**? Im geschäftlichen Umfeld lassen sich Kontakte z.B. klassifizieren nach:

- **Branche**
- **Herkunft** des Kontaktes
- **Beziehung** zum eigenen Unternehmen, z.B. Interessent, Kunde, Lieferant oder Presse
- **Funktion** des Kontaktes: z. B. Geschäftsleitung, Anwender,...

Damit lassen sich **gezielt** relevante **Kontakte selektieren**.



Die Nichteinhaltung kann teuer werden!

## Rechtliche Fallstricke - in welcher Form können die Daten verwendet werden?

Laut dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) dürfen Sie allgemein verfügbare Unternehmensdaten jederzeit speichern (z.B. im Impressum einer Webseite enthaltene Daten).

Anders verhält es sich bei **personenbezogenen Daten**. Hier benötigen Sie die **Einwilligung** des Betroffenen, sofern die Daten nicht allgemein öffentlich verfügbar oder zur Durchführung einer vertraglich vereinbarten Leistung notwendig sind.

Die Nutzung solcher Adressen für die **Neukundengewinnung** (direkte Ansprache per Telefon, E-Mail, usw.) verstößt gegen das **Gesetz des unlauteren Wettbewerbes** (UWG). Im **Geschäftskundenbereich** gibt es für das aktive Telefonmarketing eine Öffnung über die "**mutmaßliche Einwilligung**".

**Ansonsten gilt:** Als werbetreibendes Unternehmen sind Sie in der **Nachweispflicht**, dass der betroffene Kontakt

Ihnen die Einwilligung (Opt-In) zur werblichen Ansprache erteilt hat. <sup>[1]</sup>

- **Tip:** Um einen **Beschwerdefall** (bis zu € 300.000 Bußgeld) zu **vermeiden**, sollten Sie bereits, wenn der Kontakt generiert wird, die erteilten **Opt-Ins vermerken**.
- **Hinweis:** Zusätzlich bietet das BDSG dem Betroffenen ein **Auskunftsrecht**. <sup>[2]</sup> Damit hat jeder das Recht, an ein Unternehmen heranzutreten und **Auskunft** über die von ihm **gespeicherte Daten** zu verlangen.



© Grutzeck-Software GmbH

## Datenaktualität

Wenn Adressen in einem **zentralen Adressmanagementsystem** abgelegt und **klassifiziert** werden, ist das **prima**. **Aber Daten veralten** mit der Zeit. Ansprechpartner wechseln den Arbeitgeber. Unternehmen firmieren um oder ändern den Standort. Laut der **beDirect Studie** Adressqualität sind **27% der B2B-Adressen** in Unternehmensdatenbanken **fehlerhaft**.

Deshalb ist es wichtig, einen **Datenqualitätskreislauf** zu **etablieren** und die Mitarbeiter für die Datenpflege im Kontaktmanagement zu sensibilisieren.



© Grutzeck-Software GmbH

## Sichern Sie die Datenqualität in vier Phasen

### 1. Analysieren

Hier wird **geprüft**, in **welchen Systemen** Kontaktdaten verwaltet werden, wie **vollständig** diese Datensätze sind und wann diese **zuletzt aktualisiert** wurden. Adressdienstleister bieten hierfür **kostenlose Checks** an.

## 2. Bereinigen

Erkannte **Defizite** werden **bereinigt**, fehlerhafte Daten **ergänzt**. Das sind z. B. unzustellbare E-Mail-Adressen, Datensätze ohne Ansprechpartner,...

## 3. Schützen

Das erreichte **Niveau der Datenqualität** soll **erhalten** bleiben. Moderne Adressmanagementsysteme bieten **Plausibilitätschecks** bei der **Kontaktbearbeitung** und **prüfen** z. B. **direkt** auf Korrektheit oder formale Gültigkeit.

## 4. Überwachen

**Transparenz** ist **notwendig**, um nachvollziehen zu können, welcher Mitarbeiter wann welche Daten geändert hat. Eine **Adressmanagementsoftware** kann **Änderungen automatisch protokollieren** und ehemalige Zustände einer Adresse wiederherstellen.



Das Fazit von Markus Grutzeck

## Fazit

**Adressmanagement** ist **kein Nebenjob** für einen Praktikanten, sondern von strategischer Bedeutung **für** den **Unternehmenserfolg**. Nur aktuelle Kontaktdaten erlauben dem Unternehmen mit Lieferanten, Kunden und Interessenten **wirkungsvoll** zu **kommunizieren**. Insbesondere bei der **Neukundengewinnung** ist die **Einholung** der **Einwilligung** für die werbliche Ansprache **existenziell**.

## Anmerkungen

[1] [www.wirtschaftswissen.de](http://www.wirtschaftswissen.de) und [www.ddv.de](http://www.ddv.de)

[2] [www.datenschutzbeauftragter-info.de](http://www.datenschutzbeauftragter-info.de)



Der kostenlose Praxisleitfaden

## Lesen Sie mehr im kostenlosen Praxisleitfaden „Adressverwaltung“

- Warum ist ein zentrales Adressmanagement notwendig?
- Welche Daten gehören ins Adressmanagement?
- Datenpflege: Wie bleiben die Daten aktuell?
- So arbeiten die Anwender mit Software zur Adressverwaltung: Checkliste für die Auswahl von Software für das Adressmanagement

⇒ Hier geht es zum Buch

### Lesen Sie auch

- Ihr Service des Monats
- So erzielen Sie mehr Erkenntnisse in Ihren Pitch-Terminen - Ihr 8. bis 11. Tipp
- Ihr Witz des Monats