exorbyte

Best Practice beDirect.

Ausgangssituation

beDirect ist ein joint venture zwischen der Creditreform und Bertelsmann.

Herzstück des Unternehmens ist eine Datenbank mit über 16 Millionen Datensätzen. Diese in Deutschland einmalige B2B-Referenzdatenbank plus das Mitarbeiter-know-how macht beDirect zum Qualitätsführer für Data-Quality-Maßnahmen.

beDirect gleicht mit exorbyte-matchmaker 5 Mio. Daten im Monat ab

Diese Referenzdatenbank besteht aus historischen und aktuellen Datensätzen. Somit können Kunden z.B. bei der Aktualisierung ihres Datenbestandes an beliebigen Punkten ihrer Datenhistorie aufsetzen. Um Kundendatenbestände zu pflegen, kam bei beDirect eine eigenentwickelte Software zum Einsatz. In den letzten Jahren konnte diese etablierte Lösung jedoch den gestiegenen Anforderungen nicht mehr gerecht werden. beDirect beschloss in eine neue Such- und Abgleichtechnologie zu investieren. Ziel war es die Trefferquote bei Pflegeprozessen in Kundendatenbanken trotz gestiegener Datenmenge und neuer Suchparameter und-felder zu verbessern.

Entscheidung für matchmaker

Daraufhin wurden sämtliche, bekannten Technologien validiert. „Bei den Tests wurde allerdings festgestellt, dass die meisten der Applikationen unsere bisherige eigenentwickelte Lösung nicht toppen konnten“, so Geschäftsführer Roland Meyer. „In einem Termin lernten wir das Unternehmen exorbyte und deren Geschäftsführer Benno Nieswand kennen. Herr Nieswand präsentierte seine Such- und Abgleichtechnologie in unserem Haus. Wir stellten schnell fest, dass wir ein sehr ähnliches Verständnis für Kundenwünsche und Prozessverbesserungen haben“.

Proof of concept

Der exorbyte-matchmaker wurde im Anschluss zahlreichen Tests unterzogen und mit alltäglichen Problemen beim Suchen des richtigen Datensatzes konfrontiert. All diese Tests wurden mit Bravour bestanden und die Technologie wird seit August 2015 bei beDirect eingesetzt. Nun ist es letztlich nicht immer einfach auf ein komplett neues System zu wechseln, zumal vor allem dann nicht, wenn sich Mitarbeiter jahrelang an eine eigenentwickelte Lösung gewöhnt haben. Hier spielt matchmaker den Trumpf aus, viele Funktionen bereits aus dem Standard anzubieten, so dass diese nicht erst noch langwierig programmiert werden mußten. Die schnell verständliche Usability war letztlich ausschlaggebend zur erfolgreichen Akzeptanz bei den beDirect-Spezialisten in der Produktivphase.

beDirect

beDirect in Gütersloh wurde 2001 als Gemeinschaftsunternehmen von arvato, dem Outsourcing-Spezialist von Bertelsmann, und Creditreform, der größten Wirtschaftsauskunftei Deutschlands, gegründet.

80 Mitarbeiter an fünf Standorten in Deutschland bieten den Kunden aus Telekommunikation, Handel, Finanzdienstleistungen, Behörden und anderen Branchen Adressen, Daten und Individuallösungen für die Kundengewinnung und die Bestandskundenpflege.

Die Datenbank von beDirect enthält über drei Millionen bonitätsgeprüfte und wirtschaftsaktive deutsche Firmenadressen plus Zusatzinformationen; insgesamt über 16 Millionen B2B- und consumerähnliche Daten.

exorbyte

Best Practice beDirect.

matchmaker im Einsatz

matchmaker wird bei beDirect in zwei Bereichen eingesetzt. Bereich eins ist in der Web-App beFind. Dies ist eine Suchen- und Finden-Lösung im Dialog, sprich der Kunde gibt eine Suchanfrage ein und bekommt schon während er tippt sein Suchergebnis.

Bereich zwei ist im ganzheitlichen Adresspflege-Konzept beServe. Via Schnittstelle ist die Kundenapplikation mit der beDirect-Referenzdatenbank und den individuellen Pflegeprozessen verbunden.

Performance

Mit matchmaker werden im Bereich Suchen und Finden respektive dem Überwachen bzw. Abgleichen von Kundendaten derzeit mehr als 5 Mio. Datensätze im Monat bearbeitet.

Die Laufzeit hat sich durchschnittlich auf 30 % der bisherigen Laufzeit reduziert und das bei Verdopplung der Suchfelder. Gleichzeitig hat sich die Trefferquote um ca. 10% im Vergleich zur alten Lösung erhöht.

Hervorragende Zusammenarbeit

„Wir sind mit der konstruktiven Zusammenarbeit bis zum heutigen Tag sehr zufrieden. Selbst bei kniffligen Aufgaben attestieren unsere kritischen Experten dem matchmaker sehr gute Noten. Und diese zufrieden zu stellen, ist gar nicht so einfach“, so Roland Meyer abschließend.

Zu den Personen

Roland Meyer
Geschäftsführer
beDirect

Benno Nieswand
Geschäftsführer
exorbyte GmbH