

QuickAddress

Trends in Address Management

door Graham Rhind

Wat is Address Management?

Eenvoudig gezegd, is address management of adresbeheer een doorlopend proces, waarbij wordt verzekerd dat de adressen in uw klantendatabase up-to-date en accuraat zijn. Goed adresbeheer is in de praktijk echter veel complexer dan de basistheorie, zoals deze cijfers illustreren: volgens de Nederlandse postdiensten is 10 procent van de adressen op Nederlandse poststukken verkeerd of onvolledig, met onleesbare gemeenten of straatnamen, verkeerde huisnummers en/of ontbrekende postcode. Dat zijn 2,3 miljoen poststukken per dag.

Waarom is Address Management zo belangrijk?

Bedrijven die een hoog volume aan klantencommunicatie hebben zoals direct mail en goederenverzending, moeten de accuraatheid van de adresgegevens van hun klanten kunnen verzekeren. Dit heeft een rechtstreekse invloed op het bedrijfsresultaat en kan het verschil maken tussen een tevreden klant en een woedende. Het is ook vaak de eerste indruk die de klant opdoet van de zakelijke relatie.

Bedrijven runnen call centers die miljoenen dollars kosten en ze runnen ook uitgebreide interactieve websites om de adressen van hun klanten en andere cruciale gegevens bij elkaar te sprokkelen. Hoe komt het dan dat er nog altijd zo veel verkeerde adressen zijn opgenomen in de databases van bedrijven van wereldklasse?

Behalve de voor de hand liggende fouten die het bedrijf zelf maakt bij het invoeren van de gegevens, is heel wat informatie die door de klanten wordt verstrekt niet accuraat of niet volledig.

- Jaarlijks verhuist elf procent van de bevolking van de ene plaats naar de andere. Dat zijn meer dan 800.000 adreswijzigingen. Nogal wat mensen zijn immers niet zeker van hun volledige postadres als ze pas zijn verhuisd.
- Elk jaar wordt het bereik van 30.000 postcodes gewijzigd en zijn er op huisnummerniveau 300.000 veranderingen, omdat de grenzen van de postdistricten worden aangepast om het aantal woningen en bedrijven in elk district te beperken als er nieuwe huizen worden gebouwd of als er gebouwen worden afgebroken. Straatnamen veranderen en gemeenten fuseren.

- Meer en meer straatnamen bevatten lange persoonsnamen of imaginaire namen, zoals de Burgermeester Jonckheer Strick van Linschotenstraat, Dr C. Hofstede de Grootkade en zo verder, waardoor de kans groter wordt dat gebruikers fouten maken bij het schrijven van de naam, of er delen van afkorten.
- De menselijke aard brengt mensen er vaak toe te vermelden dat ze in een rijk of gewild deel van een gemeente leven, zelfs als er hierdoor een verkeerd postadres ontstaat. Inwoners van Scheveningen zullen bijvoorbeeld vaak Scheveningen gebruiken in hun adres, in plaats van het voor de post correcte 's-Gravenhage.
- Bedenk dat een groot bedrijf meer dan 1 miljoen stukken direct mail per jaar kan versturen. Met een gemiddelde van 5% terugkerende stukken betekent dat 50.000 onbestelbare poststukken. Een enorme uitgave. Hetzelfde principe geldt bovendien ook voor kleinere bedrijven met kleinere budgetten. Terugkerende, onbestelbare post kost geld.

Vuile gegevens opschonen

Voor deze moeilijkheden werden er verschillende oplossingen ontwikkeld, zoals producten die lijsten 'vuile' gegevens opschonen. In deze 'batch'-omgeving wordt er gestart met een adreslijst, die dan een reeks bewerkingen ondergaat. De hele lijst ondergaat een gezamenlijke opschoning. Merkwaardig genoeg bevat tot 30% van de batchadressen nog altijd onnauwkeurigheden na het opschonen. Waarom? Producten voor opschonen kunnen gedurende het invoeren van de gegevens niet vragen twijfelachtige gegevens te corrigeren, zoals een afgekorte straatnaam. Producten voor opschonen kunnen de mensen die de gegevens invoeren ook niet opmerkzaam maken op gegevens van woningniveau zoals nummers van verdiepingen, omdat het opschonen plaatsvindt lang na het telefoongesprek van de werknemer met de klant. En zelfs als er een oplossing wordt gebruikt voor opschonen bij het invoeren, dan moet de operator nog altijd alle adresgegevens invoeren. Deze oplossingen zijn niet bedoeld om correcte informatie te verschaffen als er onnauwkeurigheden zijn. Zonder een betere oplossing is het mogelijk dat de percentages verkeerd bestelde of onbestelbare stukken van een bedrijf nooit verbeteren.

Rapid Addressing: de betere oplossing

In plaats van een adres te verbeteren nadat het is ingevoerd, is QuickAddress Pro een uniek snel adresproduct dat gebruik maakt van de meer dan 7,6 miljoen adressen van het bestand met de Nederlandse nationale postgegevens, en het doet dit bliksemsnel terwijl de vertegenwoordiger aan de telefoon is met een klant.

QuickAddress Pro is om verschillende redenen een baanbrekende technologie:

1. Typedown zoeken: met de QuickAddress Typedown-technologie kan een werknemer die gegevens invoert of in een call center werkt, adressen invoeren met een gemiddelde van 10 toetsaanslagen of minder. In 95% van de gevallen is het voldoende een postcode en een huisnummer (gemiddeld 8 toetsaanslagen) in te voeren om een adres te vinden. Het systeem gebruikt de gegevens om letterlijk naar adressen te speuren en alleen maar de meest waarschijnlijke adressen te weerhouden tot het exacte adres is gevonden,

gewoonlijk binnen enkele seconden. Bovendien, als er een deel van het adres ontbreekt of verkeerd is, dan verzoekt het systeem de operator de klant om bijkomende informatie te vragen en zo het volledige en correcte adres te verkrijgen. Dit is een search engine (zoekprogramma) die speciaal is ontwikkeld voor en door QAS. Eenvoudig gezegd, elimineert QuickAddress Pro het invoeren van verkeerde adressen.

2. Plaktechnologie: dankzij de optie Plug & Go van QuickAddress Pro wordt het adres met een druk op de knop na verificatie opgenomen in de bestaande databank van het bedrijf – in het formaat dat het bedrijf verkiest. De configuratietools van QuickAddress Pro zorgen ervoor dat dit proces opmerkelijk eenvoudig is.
3. De onbetwiste gegevensbron: QuickAddress wordt over de hele wereld aangeboden met gegevens van de nationale postdiensten. Hier in Nederland betekent dit dat de gegevens worden geleverd en maandelijks bijgewerkt door de PTT Post.
4. Comprimeren en indexeren: dankzij QuickAddress kunnen grote hoeveelheden adresgegevens makkelijk worden ingeladen en gebruikt op elke desktop, terwijl het zoeken nog steeds zo snel mogelijk blijft. De data set voor Nederland, 1,5 gigabyte onbewerkte gegevens, wordt gecomprimeerd tot amper 48 megabyte waarin alle 7,6 miljoen Nederlandse adressen zijn opgenomen.
5. Integratie: het product kan in gelijk welke toepassing worden geïntegreerd en is beschikbaar voor een breed gamma platformen en ook voor web- en client/server-omgevingen. QuickAddress is compatible met toonaangevende zakelijke toepassingen zoals Oracle, SAP en Siebel. Het heeft een reeks integratieopties die zich boven op de toepassing plaatsen in de vorm van Plug & Go of die op een laag niveau in uw toepassing kunnen worden ingebouwd via de Application & Programmer's Interface (API).
6. Keuzelijsten: gezien de interactieve aard van QuickAddress, is de manier waarop de zoekresultaten aan de gebruikers worden gepresenteerd van groot belang voor een snel en intuïtief gebruik van het product. De 'keuzelijst' selecties worden in elk stadium aan de gebruiker aangeboden, om zo een snelle en accurate toegang tot het vereiste adres mogelijk te maken. Als er voor een adres bijvoorbeeld informatie bestaat over verdiepingen of appartementen, dan zal die automatisch aan de gebruiker worden gepresenteerd.

Gebruiksgemak

De QuickAddress-producten kunnen worden geïnstalleerd in slechts 20 minuten als u Plug & Go gebruikt en zo worden opgenomen in gelijk welke toepassing voor het invoeren van orders, klantendienst, financiën of administratie, of human resources. Met andere woorden, iedereen die een adres moet invoeren, kan de QuickAddress software gebruiken in combinatie met zijn of haar uitverkoren toepassingen.

Praktische ontplooiing van Rapid Addressing

Elk bedrijf dat belang hecht aan accurate adresinformatie profiteert van rapid addressing, en de klanten ook. Als een bedrijf momenteel een product voor opschonen gebruikt zoals QuickAddress Batch, dan is QuickAddress Pro een perfecte aanvulling.

Beschouw een bestaande databank als een vervuild meer. Een reinigingsproduct zal het meer zuiveren, maar kan niet garanderen dat de ‘rivieren’ van informatie die in het meer uitmonden, schoon zijn. QuickAddress Pro zal er echter voor zorgen dat alle nieuwe inkomende adressen accuraat zijn, omdat ze worden geverifieerd terwijl de gegevens worden ingevoerd. Dit is een overtuigend argument voor het inzetten van QuickAddress Pro voor het realtime en snel invoeren van adressen, omdat het garandeert dat de ingevoerde informatie correct is. Uw product voor het opschonen kan dan om de drie maanden worden gebruikt, om ervoor te zorgen dat de routineveranderingen van de PTT correct worden opgenomen. **Wanneer de gegevens zijn opgeschoond, kan QuickAddress Pro de volgende keer dat een klantenrecord wordt opgeroepen, de vertegenwoordiger van de klantendienst signaleren dat hij de adresinformatie moet bijwerken. Gewoonlijk gebeurt dit wanneer hij met de klant spreekt aan de telefoon.** QuickAddress Pro en QuickAddress Batch geven een bedrijf een concurrentievoordeel, door te garanderen dat de beste en meest accurate klantgegevens worden gebruikt *voor alle* gelegenheden waarbij het bedrijf contact heeft met klanten.

Een beeld van de klant over 360 graden

De eerste prioriteit in Customer Relationship Management (CRM) is de verwezenlijking van een beeld van de klant – een record dat een volledig klantenprofiel bevat. Een accurate klantendatabase vormt de grondslag van dat concept. De adresinformatie is de rode draad door verschillende klantendatabases.

QuickAddress maakt verbinding met algemene bedrijfsoplossingen om er voor te zorgen dat er een adres in een consistent formaat verschijnt in een volledig klantenprofiel. De adresinformatie is daardoor correct in een enkele database en is niet gefragmenteerd in alle verschillende departementen van een bedrijf. Met een gestandaardiseerd adres en QuickAddress dat hetzelfde gestandaardiseerde adresformaat levert voor het invoeren van nieuwe records, kan een bedrijf dubbele ingaven en de ermee gepaard gaande kosten vermijden.

Verhoogde productiviteit, kostenbesparingen

Hoewel nauwkeurigheid het hoofddoel is, heeft QuickAddress een aantal krachtige nevenvoordelen. Niet het geringste daarvan is een *verhoogde productiviteit* in drukke call centers of overal waar de klant rechtstreeks om adresinformatie wordt gevraagd. Meer specifiek kan de Typedown- en plaktechnologie van QuickAddress de productiviteit bij het invoeren van gegevens sterk verhogen, door in 10 toetsaanslagen of minder toegang te verschaffen tot een adres. De gespreksduur kan ook belangrijk worden verminderd met een gemiddelde van 15 seconden of meer per gesprek. Wat kan een bedrijf met die 15 seconden doen? De klant meer service en advies geven? Verkoopssuggesties doen? Het algemene belvolume vergroten? Telefonische wachtrijen en voortijdig ophangen verminderen? De voorzieningen van het call center beter beheren? Al deze opties worden mogelijk, dankzij de door QuickAddress Pro mogelijk gemaakte grotere efficiëntie.

Berndt Berggren, Vice President van Service and Support van NEC zegt, “We moeten onze klanten een consistent hoog serviceniveau bieden, ongeacht van waaruit ze bellen in Europa. Adressen snel en accuraat invoeren is een belangrijk element van deze klantenstrategie. QuickAddress zal een essentiële rol spelen om ons te helpen deze hoge standaarden aan te houden.”

Lagere verzendkosten

QuickAddress Pro kan er helpen voor zorgen dat grote direct mailings en productverzendingen accuraat genoeg zijn om de grootst mogelijke discounts voor bulkverzendingen bij de post mogelijk te maken, terwijl tegelijk de noodzaak vermindert voor terugkerende post die duur is voor zowel het bedrijf als de postdiensten. **Producten voor batchverzending via de post** die samen met QuickAddress Pro draaien zullen sneller en betrouwbaarder werken en minder residuele records en “ongeschikten” terugsturen. Dit helpt bedrijven postkortingen te maximaliseren. Bovendien is het zeker dat de verzendingen hun uiteindelijke bestemming bereiken, waardoor de klant tevreden wordt en de reputatie van het bedrijf goed blijft. Vergoedingen voor verkeerde adressen voor verzendingen die door koeriers worden geretourneerd, worden helemaal vermeden.

Hoe QuickAddress de nauwkeurigheid en de productiviteit van zakelijke processen verbetert

Waar onafhankelijke credit rating services worden gebruikt om het risico in te schatten, helpt een volledig en accuraat adres er voor te zorgen dat de correcte rating wordt opgevraagd vanaf de eerste keer, elke keer.

De demografische impact van accurate adressen

Wanneer de basis is gelegd voor nauwkeurigheid, productiviteit en kostenbesparingen, biedt QuickAddress de organisatie een nieuw niveau van marketing knowhow. U realiseert zich mogelijk niet wat de impact is van een adres op het leven van uw klant. Adressen bepalen waar uw klanten stemmen, hoeveel ze betalen voor autoverzekeringen, omzet- en onroerend goed belasting, licentievereisten en zelfs de wettelijke controle van hun auto.

Samenvatting

Een organisatie is slechts zo goed als zijn gegevens. De naam en het adres van een klant is de rode draad door verscheidene databases en is belangrijk voor de creatie van een enkele CRM-database. Het adres van een klant is ook de meest rechtstreekse weg naar marktaandeel en -kennis. QuickAddress biedt een snelle adresoplossing die zes belangrijke doelstellingen helpt verwezenlijken:

- +
 - ✓ Het zorgt voor betrouwbare gegevens
 - ✓ Het versnelt de invoering van de gegevens
 - ✓ Het reduceert de kosten en voorkomt verspilling
 - ✓ Het vergemakkelijkt een goede klantendienst

- ✓ Het wordt snel terugverdiend
- ✓ Het geeft uw bedrijf een concurrentievoordeel

Hoe u de kampioen van de betrouwbare gegevens wordt in uw bedrijf

Moet u in uw job uw bedrijf helpen geld te besparen en de klantendienst te verbeteren? Word een kampioen in kwaliteitsgegevens door er voor te zorgen dat uw klantendatabase zo goed mogelijk is. QuickAddress kan zonder verplichting en gratis de gezondheid van een klantendatabase controleren, om zo de kostenbesparingen en mogelijkheden voor meer nauwkeurigheid in de adressen te bepalen.

Vraag naar evaluatiesoftware om de impact van QuickAddress Pro op uw organisatie in te schatten.

Vergelijking van opschonen met Rapid Addressing

Ingevoerde adres	Uitgevoerde adres	Fout	Zakelijke impact	Fouten in nachtelijke batchverwerking	Hoe QuickAddress de fout voorkomt
3741 cj,4	D Aulnis de Bourouillaan 4 3741 CJ BAARN		Een volledig adres wordt gevonden binnen 9 toetsaanslagen, waardoor het verzamelen van de gegevens aanzienlijk efficiënter wordt.		
1071bm, 35	Pieter Cornelisz. Hoofdstraat 35-HS 1071 BM AMSTERDAM	De postcode verwijst naar 35-HS, 35-I en 35-II	Verzekert de nauwkeurigheid van het adres en verbetert de bestelbaarheid.	Kan niet bepalen naar welk deel van het gebouw het adres verwijst. Geen correctie.	De gebruiker wordt gevraagd de indicator voor het deel van het gebouw op te geven.
Kolleseum, hilversem	Colosseum 1 1213 NL HILVERSUM	De straat en de postnaam van de gemeente zijn verkeerd gespeld en er is geen huisnummer opgegeven.	Onbestelbaar	De gebruiker moet ingrijpen om het huisnummer in te voeren.	QuickAddress spoort de correcte straat op, ondanks de verkeerde spellingen, en vraagt om het huisnummer.
Dachauer Str. 192 80992 MÜNCHEN	Schulz Bürozentrum Dachauer Str. 192 80992 MÜNCHEN	Voor het postadres van een grote gebruiker is de naam van het gebouw vereist.	Een betere bestelbaarheid en een verbeterde layout van het adres geven een professionele indruk.		TypeDown-technologie zorgt voor een correct adres met een minimum aan toetsaanslagen.
1 Gorse View, LITTLEHAMPTON BN16 1RW	1 Gorse View, Peak Lane Kingston Gorse, East Preston LITTLEHAMPTON West Sussex BN16 1RW	Bijkomende adresgegevens werden weggelaten.	Vertraagde bestelling.		Het volledige postadres kan binnen 10 toetsaanslagen worden opgespoord.
BP 150 17306 ROCHEFORT	Banque de France 16 rue de la Republique BP 150 17306 ROCHEFORT CEDEX	Bijkomende bedrijfs- en adresgegevens werden weggelaten.	Vertraagde bestelling.	De gebruiker moet ingrijpen om de bijkomende informatie in te voeren. Geen verbetering.	TypeDown-technologie zorgt voor een correct adres met een minimum aan toetsaanslagen.

Woordenlijst:

Producten voor opschonen: het opschonen van adressen is het proces waarbij fouten in de spelling en de lay-out in een adresdatabase worden gecorrigeerd. Dit is van essentieel belang voor alle bedrijven die een bestaande database hebben met onnauwkeurige adressen en die deze adressen willen opschonen.

Rapid Addressing: Rapid addressing of snelle adressering is een oplossing waarbij adresgegevens nauwkeuriger en sneller kunnen worden ingevoerd, terwijl ze op een consistente manier in een database worden opgeslagen. Hierdoor kunnen bedrijven het gebruik van hun belangrijkste vermogen maximaliseren, namelijk de gegevens over hun klanten en mogelijke kandidaat kopers. Een efficiënte snelle adressering opent de poort naar een productievere en efficiëntere bedrijfsvoering.

Kosten door verkeerde adressen: bepaalde koeriersbedrijven rekenen de klanten kosten aan als een incorrect adres de bestelling heeft bemoeilijkt of onmogelijk gemaakt, in een poging hun hogere kosten te recupereren. Dit worden ook re-route fees of error correcting charges (kosten voor foutcorrectie) genoemd.

Voor bijkomende informatie over de manier waarop QuickAddress uw bedrijf ten goede kan komen, stuurt u een e-mail naar nld.info@qas.com of bezoekt u www.qas.com/nld. Bel (020) - 504 00 40

Over de auteur:

Graham Rhind is een erkend expert op het gebied van data management. Hij leidt zijn eigen bedrijf voor data consultancy, GRC Database Information, in Nederland, (<http://www.grcdi.nl>) waar hij postcode- en adressystemen onderzoekt, internationale gegevens samenbrengt, een drukke website runt met links in verband met de post, en data management software schrijft. Graham spreekt ook geregeld over het onderwerp en is de auteur van *Building and Maintaining a European Direct Marketing Database*, *The Global Sourcebook of Address Data Management* en *Practical International Data Management - a guide to working with global names and addresses*.

04/02/2002