

COVER < Adressmanagement >

INHALT

- 1 Einleitung
- 2 Basis
- 3 Die Anschrift
- 4 Adressqualität
- 5 Merkmale
- 6 Zusatzinformationen
- 7 Kontaktsystem
- 8 Wiedervorlagen
- 9 Service
- 10 Matchcodesuche/Selektion
- 11 Datenexport/-import
- 12 Datenvolumen
- 13 Optionen

Intermedia Softwarelösungen GmbH & Co. KG

Calwer Straße 1
71034 Böblingen

Tel. 07031 2126-300 · Fax 07031 2126-399
www.covernet.de · vertrieb@covernet.de

1 Einleitung

COVER < Adressmanagement >

Oder: Wie behalten Sie alle Details im Auge?

Ein ausgefeiltes Adressmanagement ist das A und O jeder effektiven Kundenfindungs- und Kundenbindungsstrategie. Daher ist das COVER < Adressmanagement > das zentrale Modul für alle Aktivitäten (B2B/B2C). Die flexible Informationsanreicherung zur Anschrift und zu den mit ihr verknüpften Personen erlaubt Ihnen eine exakte Definition homogener Zielgruppen. Dies bildet die Basis für Ihr zielgruppenspezifisches Marketing. Erzielen Sie mit COVER eine höhere Wertschöpfung aus Ihren Adressen: sämtliche Kontakte, vollständige Werbehistorie, übersichtliche Strukturen, schneller Abruf von Informationen, hohe Qualität und eine permanente Aktualität.

2 Basis

Zielgenaues Marketing

Das COVER < Adressmanagement > stellt einen zentralen Bereich unserer Verlagslösung COVER dar. Kundenbeziehung und Kundenbindung sind bedeutende Faktoren für den Erfolg eines Medienunternehmens. In der Kundenbindung etablieren sich durch die zunehmende Personalisierung der Angebote immer stärker One-to-One-Marketingsysteme. Vor diesem Hintergrund avanciert das Thema Adressmanagement und Direktmarketing zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor. COVER stellt daher konsequent den Kunden bzw. Interessenten und somit die Adresse in den Mittelpunkt des Systems. Mit der Adresse verknüpft sind beliebige Werbemerkmale zur Qualifizierung der Adresse, die die Basis für ein zielgruppenorientiertes Marketing darstellen. Die Adresse selbst ist typisiert durch die Kennzeichnung des Firmentyps (Firma, Mitarbeiter, Privatadresse, Familie) und die Möglichkeit der Konzernbildung.

Mit der Mandanten- und Adressgruppenverwaltung von COVER können Verlage jede denkbare Unternehmensstruktur darstellen. Innerhalb eines Mandanten können die Adressen nach sogenannten Anwendungen getrennt werden. Andererseits können Adressbereiche (Adressgruppen) für alle oder bestimmte Mandanten zugänglich gemacht werden.

COVER- Mandantenverwaltung

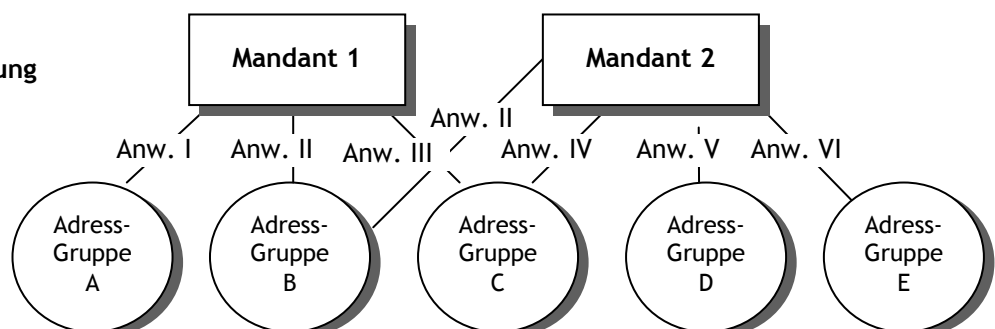


Abb. 1: Das Schaubild zeigt die Verwendung von Mandanten, Adressgruppen und Anwendungen

Somit ist eine hohe Flexibilität in der Zugriffsberechtigung gegeben. Auch hinsichtlich der Bearbeitung einer einzelnen Adresse können verschiedene Berechtigungsstufen eingestellt werden; so können z. B. wichtige Adressen nur für einen bestimmten Benutzer und für seine Vertretung zur Veränderung freigeschaltet werden.

Das COVER < Adressmanagement > bietet sich gleichermaßen für Adressen von Firmen, Institutionen, Verbänden wie auch für Privatadressen und Familienadressen / Haushalte an. Für ausländische Adressen ist COVER ebenso geeignet wie für inländische Adressen. Bei internationalen Adressen bereitet COVER die Druckausgabe (Etikett oder Übergabe an die Textverarbeitung) in landesüblicher Darstellung auf.

Im COVER < Adressmanagement > ist die Tabellensteuerung konsequent verwirklicht und bietet somit eine flexible anwenderindividuelle Einrichtung (Customizing). Hierzu gehören u. a. die Informationen *Anrede, Titel, Sprache, Telekommunikation, Werbesperre, Regionen, Qualifikationsmerkmale, Geschäftsbereich* und *Adressherkunft*.

3 Die Anschrift

Trennung von Anschriftenteil und Personensatz

Das COVER < Adressmanagement > trennt die Anschrift in einen Anschriftenteil und einen Personensatz (1:n-Beziehung). Die Anschriften können wiederum zu Konzernen zusammengefasst werden. Diese Strukturierung bietet in der täglichen Arbeit vielerlei Vorteile:

- ❑ Eine Firma muss nur 1x erfasst werden. Dies bedeutet
 - ⇒ Vermeidung von Dubletten mit unterschiedlicher Schreibweise
 - ⇒ eine erhebliche Reduzierung des Erfassung- und Pflegeaufwands
 - ⇒ automatische Zuordnung mehrerer Kontaktpersonen zueinander
 - ⇒ sämtliche Geschäftskontakte auf einen Blick
- ❑ Statistiken und Selektionen können über alle Adressen bzw. auch gezielt nach Privatpersonen, Firmen oder Mitarbeitern abgerufen werden.
- ❑ Zu jedem Adresstyp können eigene Informationen, wie z. B. Telekommunikation oder Qualifikationsmerkmale, definiert werden (z. B. die Merkmale »Anzahl Mitarbeiter« und »Branche« für Firmen, das Merkmal »Beruf« für Privatpersonen oder das Merkmal »Budgetverantwortung« für Mitarbeiter).

Anschriften-Hauptsatz

Die Anschrift enthält die postalisch erforderlichen Adressbestandteile *Straße/Hausnummer* bzw. *Postfach* und *Land, Postleitzahl, Ort*. Für die Postleitzahl stehen getrennte Einträge für Postfach-, Haus- (Straßen-) und Großempfängeranschrift zur Verfügung. Ein Straßenzusatz kann geführt werden. Der *Firmenname* wird in der Anschrift in drei 40-stelligen Feldern geführt. Bei Privatanschriften bleiben diese Felder leer.

Direkt an der Anschrift können über Auswahllisten übergreifende Qualifizierungen definiert werden: Der *Geschäftsbereich* ordnet die Adresse einem übergeordneten Thema zu. Der *Generalfilter* ermöglicht übergeordnete Steuerungen in der Selektion zur jeweiligen Adresse. Das *Mahnkennzeichen* kann zum Sperren von Adressen verwendet werden. An der Anschrift wird auch die Zugehörigkeit zu einem bestimmten Konzern festgelegt.

Informationen zur Person

Um nicht-personalisierte Mailings auszuschließen, muss dem Thema »personenrelevante Informationen« eine besondere Bedeutung beigegeben werden. Zur Person werden die Informationen *Vorname, Nachname, Namenszusatz, Anrede, Titel, Sprache, Telekommunikation* (Telefonnummern, Mobilfunknummern, E-Mail-Adressen usw.) sowie *Abteilungsbezeichnung, Positionen* und *Funktionsbereich* geführt.

Jeder *Anschrift* können mehrere *Personen* zugeordnet werden. Eine *Adresse* ist definiert durch die *Kombination aus Anschrift und Personensatz*, d.h. die Verknüpfung aus Anschrift mit allen postalisch erforderlichen Bestandteilen und Person ergibt die vollständige Adresse, ggf. mit Anrede und Titel des Ansprechpartners und der Abteilungsbezeichnung. Eine *Privatadresse* besteht ebenfalls immer aus der gleichen Kombination.

Verknüpfungen *mehrerer Anschriften* (auch temporärer Anschriften) zu einer Person sind möglich.

4 Adressqualität

Postalische Angaben

Die von uns herangezogenen Referenzdateien zur postalischen Prüfung unterstützen eine hohe Adressqualität. COVER vergleicht eingetragene Straßen-, PLZ- und Ortsangaben mit den Daten der Referenzdateien und meldet Abweichungen mit einer Auswahlliste ähnlicher Daten oder korrigiert die Eingabe automatisch, wenn es sich um einen eindeutigen Eingabefehler handelt. Die Referenzdateien werden in regelmäßigen Abständen aktualisiert. Die Leistungsmerkmale im Einzelnen:

- ❑ Postalische Prüfung für Deutschland gegen die große Straßendatei
- ❑ Fehlertolerante Suche: Automatische Korrektur von Eingabefehlern mit einstellbarer Toleranz.
- ❑ Der Benutzer kann darüber hinaus aber entscheiden, dass eine Adresse trotz Fehlermeldung dennoch verwendet werden soll.

Die Referenzdaten zur internationalen postalischen Prüfung werden auf Anforderung optional angeboten.

Dubletten

Dubletten sind nicht nur ein häufig auftretendes Ärgernis, sondern bei Werbeaktionen geradezu kontraproduktiv, wird doch das mühsam personalisierte Anschreiben durch den zwei- oder mehrfachen Erhalt als Massenmailing entlarvt.

Ein »dublettenfreier« Adressbestand verringert darüber hinaus Ihre Portokosten und stellt die exakte Zuordnung aller historischen Daten (Werbehistorie, Adresshistorie, Auftragsdaten) sicher. Daher nimmt COVER bei der Erfassung von Anschriften *automatisch eine vereinfachte Dublettenprüfung* vor.

Optional stehen darüber hinaus eine phonetische Online-Dublettenprüfung nach ähnlich klingenden Treffern sowie Batch- und Online-Dublettenprüfungen nach FUZZY-Logik zur Verfügung.

Aufgrund schneller Antwortzeiten sind die Online-Dublettenprüfungen auch für große Adressbestände geeignet.

Bei der Batch-Dublettenprüfung kann der vorhandene Adressbestand in sich oder mit Fremd-Adressen beliebiger Formate abgeglichen werden. Schreibweisen aller Art und Namenspositionen werden analysiert und sicher erkannt. Die üblichen Einstellungen zur Abgleichhärte können ebenfalls vorgenommen werden.

Über die Dubletten-Bearbeitungsfunktion können sichere Dubletten aus dem Datenbestand automatisch zusammengeführt werden. Für unsichere Dubletten gibt es eine Bearbeitungsmaske, die aus dem Datenbestand jeweils zwei Adressen identifiziert, die mögliche Dubletten sind. Hierbei können per Knopfdruck Auftragsdaten und Mitarbeitersätze an eine der beiden Adressen umgehängt und die doppelte Adresse gelöscht werden.

Aktualität der Adressen

COVER bietet Ihnen bei der Adresspflege zwei komfortable Funktionen:

- ❑ Die *Terminierte Änderung* erlaubt das Erfassen von Adressänderungen schon vor dem eigentlichen Termin. Der Stichtag zur Änderung wird dann einfach miterfasst. Zum angegebenen Datum aktualisiert COVER die Adresse selbstständig. Eine terminierte Änderung ist auch bei den Bankverbindungen möglich.
- ❑ Die *Adresshistorie* gibt Auskunft darüber, welche Änderungen an welchem Termin von welchem Benutzer vorgenommen wurden. Die Änderungen werden farblich hinterlegt, so dass alle Veränderungen auf einen Blick sichtbar sind. Die Historientiefe lässt sich variabel einstellen. Darüber hinaus können alle Adressverwendungen mit Datum und Art der Verwendung aufgezeichnet werden.

Der Schalter »überarbeitet« kennzeichnet eine Adresse mit dem aktuellen Datum als »geprüft und in Ordnung«.

Etiketten

Variable Einstellungen für die Etikettenart und für die Etikettzeilenreihenfolge erlauben die optimale Aufbereitung des Etiketts sowohl aus postalischer Sicht als auch aus Direktmarketingsicht. In der Ländertabelle werden die PLZ-Montageart und die landessprachlichen Bezeichnungen für »Postfach« und »zu Händen« festgelegt. An der Person wird die Etikettart (persönlich: Person vor Firma, Standard: Person nach Firma) gespeichert.

Mit der Funktion *Steuerung Etikettaufbereitung* können Reihenfolge und Priorität der Namens- und Anschriftsinformationen individuell eingestellt werden. Die Priorisierung der Informationen ist nötig, falls das Etikett nicht genügend Raum für alle Informationen bietet. Die Einstellungen können für folgende Kriterien unterschiedlich angelegt werden:

- ❑ Nach *Adresstyp* (Firma, Mitarbeiter, Person)
- ❑ Nach *Etikettart* (Standard, persönlich)
- ❑ Nach *PLZ-Montageart* (Standard, USA/UK, Frankreich)
- ❑ Nach COVER-Modul (Anzeigen, Vertrieb, Buch)
- ❑ Nach *Mandant*, *Adressgruppe* und *Benutzerklasse*. Dieser Punkt bietet besonders viele Möglichkeiten, da für bestimmte Adressgruppen oder bestimmte Benutzer eine eigene Etikettaufbereitung umgesetzt werden kann.

Die Standard-Einstellungen werden selbstverständlich mitgeliefert.

An der Adresse bietet COVER eine Vorschaufunktion auf das Etikett. Hier kann im Bedarfsfall auch noch eine manuelle Aufbereitung des Etiketts der aktuellen Anschrift vorgenommen und gespeichert werden. Eine zweite Möglichkeit ist die Übertragung der aktuellen Anschrift per Knopfdruck nach Word.

Somit können Sie Etiketten auf mehrere Arten erstellen: Als Einzel-etikett, per Selektion, über einen separaten Aufruf ein einzelnes Etikett x-fach oder in einer Adressdatei als Basis für Programme wie Word oder Excel.

5 Merkmale

Zuordnung beliebig vieler Eigenschaften

Die Adressen und Personen können mit beliebig vielen frei einrichtbaren Merkmalen (Qualifikationsmerkmale und Ausprägungen) qualifiziert werden. So vermeiden Sie unnötigen Streuverlust bei Ihren Direktmarketingaktionen.

Die Merkmale sind:

- zweistufig (1. Stufe entspricht Qualifikationsmerkmal, z. B. Hobby; 2. Stufe gleich Ausprägung, z. B. Golf, Segeln usw.). Ein Merkmal kann beliebig viele Ausprägungen besitzen.
- mandantenspezifisch (d.h. unterschiedlich je Mandant)
- adresstypspezifisch (d.h. unterschiedlich für Firmen, Mitarbeiter und Privatperson).

Beispiele:

Zuordnung	Q-Merkmal	Ausprägungen
Firma	Branche	Maschinenbau
	Anzahl Mitarbeiter	200 - 500
Mitarbeiter	Weihnachtspräsident	Karte, Kugelschreiber, Wein
	Seminar-Interessent	»E-Commerce«, »Web-Design«
	Messeteilnehmer	CeBIT, CAD/CAM Ffm.
Privatperson	Beruf	Computer-Fachmann
	Hobby	Handball, Fußball, Golf

Vierstufige Hierarchie zur feineren Qualifizierung

Neben den zweistufigen Qualifikationsmerkmalen kann auch eine vierstufige Hierarchie definiert werden, die im Anzeigenbereich als Produktkatalog zur Anwendung gelangt und in den übrigen Bereichen von COVER als alternative Möglichkeit einer feineren Qualifizierung zum Einsatz kommen kann - z. B. die Wirtschaftszweigklassifikation der Europäischen Union (NACE).

6 Zusatzinformationen

Erweiterung der Adressverwaltung

Als weitere Informationen werden z. B. *Referenz-Nummer (Adressnummer dieser Adresse in externer Anwendung oder alte Adressnr.)*, *Verbände*, *Werbesperre*, *Bankverbindungen*, *USt-ID-Nr.*, *Bonität*, *Privatadresse*, *Geburtsdatum*, *Region*, *Bezirk* und *Notizen* geführt.

7 Kontaktsystem

Info/Memos, Reklamation, Dokumente, E-Mails

COVER umfasst mehrere Funktionalitäten, um Kontakte zu verwalten. Dazu gehören neben den Info/Memos und Kontaktberichten auch die Reklamation, die Dokumentenverwaltung (Einzel- und Serienbriefe) und eine integrierte E-Mail-Funktion. Jede dieser Funktionalitäten ist mit Wiedervorlage und Verteiler ausgestattet. Sämtliche Kontakte werden an der Kundenadresse festgehalten und historisiert. Kontaktdaten und Wiedervorlagen können an Outlook übergeben werden.

8 Wiedervorlagen

Flexible Kommunikation contra »Zettelwirtschaft«

Die COVER-Wiedervorlagen an der Anschrift oder der Person sind flexibel einsetzbar und können verschiedenste Informationen enthalten. So kann ein Besuchsbericht oder aber eine Info auf Wiedervorlage gelegt werden. Außerdem ist die Möglichkeit vorhanden, diese an beliebige Benutzer des Systems zu schicken, so dass wichtige Informationen zwischen den Benutzern automatisch ausgetauscht werden. Die Benutzer haben nach Erhalt wieder alle Möglichkeiten, so können sie den Inhalt ergänzen, auf eine eigene Wiedervorlage legen oder einfach nur weiterleiten.

Jeder Benutzer, der sich am System anmeldet, bekommt seine noch nicht erledigten Wiedervorlagen direkt nach der Anmeldung automatisch aufgelistet. Er hat nun die Möglichkeit diese gleich oder auch später zu bearbeiten.

Somit lassen sich die verschiedensten Geschäftsvorgänge (z. B. Kunden- bzw. Auftragsgewinnung und Servicemaßnahmen bis hin zum Beschwerdemanagement) steuern und überwachen.

9 Service

Telefonische Kundenanfragen

Die Funktion »Zentrale Kundenübersicht« bietet Ihnen zum einen den Überblick über sämtliche Kundenvorgänge: Anzeigenaufträge, Buchbestellungen und -umsätze sowie Abonnements (sofern lizenziert). Zum anderen sehen Sie die vollständige Kontaktgeschichte: Werbehistorie, Kontaktberichte, Info/Memos, E-Mails, Reklamationen und Dokumentverwaltung.

Der Aufruf der Original-Bearbeitungsmasken ist aus allen Informationsfeldern möglich. Zudem werden alle Telekommunikationsdaten angezeigt. Internet-Browser, E-Mail- und Telefonie-Software können direkt aus den Telekommunikationsfeldern gestartet werden. In einer weiteren Maske werden alle Qualifizierungen des Kunden angezeigt. Verzweigt werden kann zudem in die Kundenanschrift, die Kundenkonditionen und ggf. in die Offene-Posten-Übersicht.

10 Matchcodesuche/ Selektion

Jedes Informationsfeld ist verwendbar

Jedes Informationsfeld ist zur, auch teilqualifizierten, Suche bzw. Selektion verwendbar. Über häufig verwendete Felder sind Indizes, auch kombiniert, definiert. PLZ, Landkennzeichen und generierter Kurzname gehören dazu. Regionen-Kennzeichen können, neben denen der Postdaten, frei definiert und verwendet werden (z. B. Nielseengebiete). Für jede Adresse und jede Person kann festgelegt werden, ob sie bei Mailings angeschrieben werden soll.

Möglichkeiten der Selektion

COVER bietet vielfältige Möglichkeiten, Adressen zu selektieren. Damit wird dem Nutzer ein flexibles Direktmarketingwerkzeug an die Hand gegeben. Der Programmteil *Selektion* umfasst die Bereiche Anschrift, Person, Adressinfo und Qualifikationsmerkmale sowie je nach Moduleinsatz operative Daten aus den Bereichen Anzeigen, Buch und Abonnements. Alle für eine Abfrage sinnvollen Datenbankfelder können ohne SQL-Kenntnisse selektiert werden. Im Bereich Anschrift und Person sind dies beispielsweise Land, Region, Bezirk, Bundesland, PLZ-Bereiche, Ort, Konzern, Adressherkunft, Geschäftsbereich, Sprache der Ansprechpartner, Adressnummern u. a.

COVER bietet neben dem Standard »UND/ODER/NICHT-Verknüpfung« weitere Verknüpfungsarten, um z. B. Firmen mit Mitarbeiterdaten anzureichern oder abzugleichen. Zudem wird die Verwendung *mehrerer* Pools unterstützt.

Die Selektionen lassen sich marketingmäßig historisieren, indem neue Merkmale oder eine Werbehistorie geschrieben werden.

11 Datenexport/-import **Weiterverarbeitung der selektierten Adressen**

Die Weiterverarbeitung der selektierten Adressen geschieht vorzugsweise als Word-Serienbrief. COVER verbindet in einem Batch-Lauf eine Word-Vorlage mit den selektierten Adressen und erstellt ein druckfertiges Serienbrief-Dokument. Dabei können auch E-Mail oder Fax angesteuert werden.

Alternativ kann die Ausgabe der Selektionsmenge als einfache Textdatei, Liste oder auf Etiketten erfolgen. Wahlweise lässt sich die Standard-Datei direkt in Excel öffnen.

Aus der Adressmaske kann per Mausclick direkt und ohne Selektion ein individueller Word-Brief erzeugt werden.

Neudaten importieren

Die Adressdatei ist kein statisches Gebilde. Sie kaufen neue Adressen hinzu oder erhalten diese von Verbänden, z. B. Verbandsmitglieder. Für den Datenimport stehen Standardschnittstellen zur Verfügung. Den Adressen wird während des Imports die *Adressherkunft* zugeordnet; ein Merkmal, das Sie frei definieren können und mit dem auch später ersichtlich ist, woher die importierten Adressen stammen.

Neben Adressen können Sie auch Telekommunikationen und Qualifikationsmerkmale importieren. Den Merkmalen können Sie ebenfalls eine Herkunft zuordnen.

12 Datenvolumen

Effiziente Speicherung, schnelle Selektion, hohe Datensicherheit

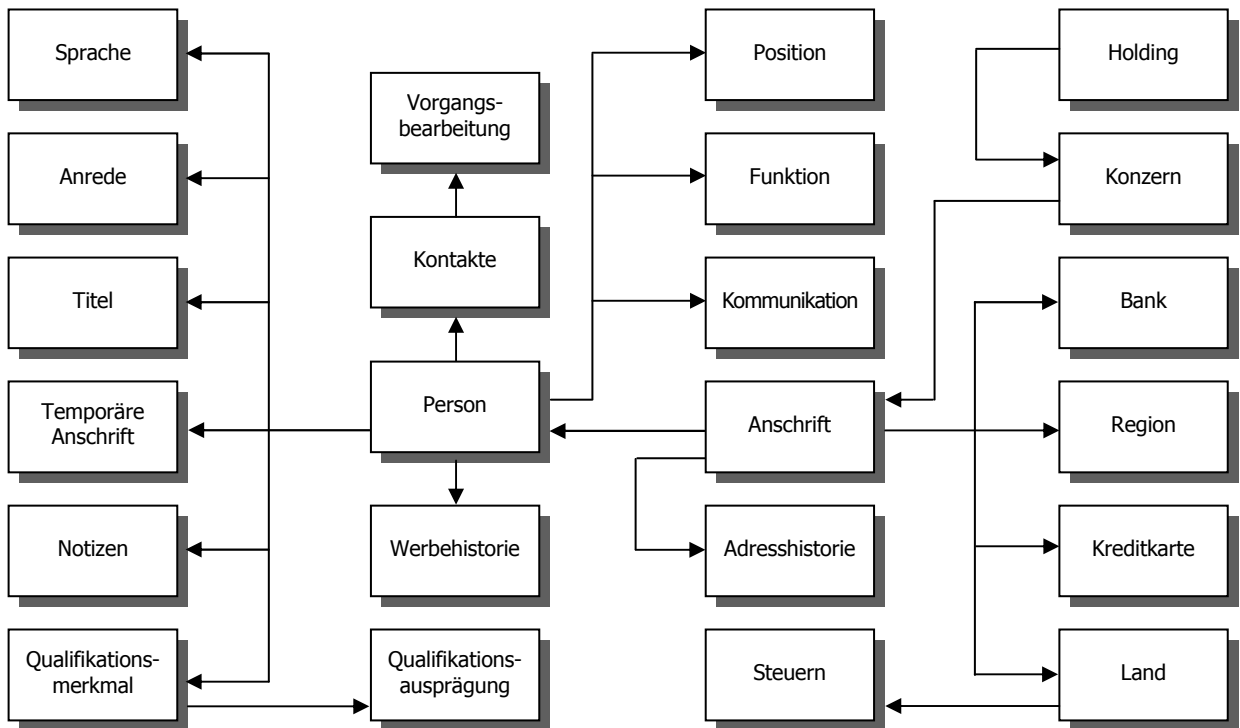
Das COVER-Adressmanagement ist geeignet, eine sehr große Anzahl von Adressen zu verwalten, da die effiziente Speicherung großer Datenmengen, schnelle Selektionen über diesen Datenbestand und eine hohe Datensicherheit gegeben sind.

13 Optionen

Optionale Programmteile

Optional ist die Einbindung der phonetischen Suche, die neben den direkten Suchtreffern auch ähnlich klingende Treffer findet.

Daneben kann sowohl eine Online- als auch eine Batch-Dublettenprüfung eingebunden werden.



- Einmalige und zentrale Erfassung bzw. Pflege aller Kunden- und Werbeadressen
- Trennung von Anschrifts- und Personendaten (Firmen- und Mitarbeiterstruktur), d.h. beliebig viele Ansprechpartner zu einer Firma
- Zuordnung beliebig vieler frei gestaltbarer Qualifikationsmerkmale mit beliebig vielen Ausprägungen (2-stufig, Branchen 4-stufig)
- Automatische und/oder manuelle Vergabe der Adressnummern
- Adress-Suche über Suchname, Land, PLZ, Ort, Straße, Telefon, Fax, E-Mail, Internet-Adresse, Nachname von Privatpersonen, Firmenkennzeichen, Generalfilter, Merkmale (und in beliebiger Kombination)
- Postalische Prüfung gegen die große Straßendatei Deutschland
- Mehrere Bankverbindungen einer Adresse mit Prüfung gegen BLZ-Leitdatei
- Dublettenabgleich, wahlweise mit manueller Nachbearbeitung
- Zeitlich befristete Nachsendeadressen
- Terminierte Adressänderungen
- Wiedervorlage
- Export- und Importschnittstellen
- Flexible, mehrstufige Sektion von Adressen nach fast beliebigen Auswahlkriterien
- Druck von Etiketten
- Übergabe der Adressen an PC-Textverarbeitung, Excel usw.
- Adresshistorie, Werbehistorie
- Notizen
- Mandantenfähigkeit

Stand: Oktober 2008