

Datakvalitetscyklus

Virksomhedsdata kan forfalde med op til 37 % hvert år ifølge et dokument om dataadministration offentliggjort af QAS, Experians datakvalitetsservice. Det betyder, at en hel adressedatabase kan være fuldstændig ubrugelig efter 3 år i forhold til direkte markedsføringsformål, medmindre der iværksættes visse foranstaltninger. Data er et kerneaktiv for virksomheder. Data skal vedligeholdes kontinuerligt og virksomheden skal regelmæssigt uddannes i forhold til at fastholde datakvaliteten, samtidig skal der fastlægges processer og etableres målinger af datakvalitet samt effektiviteten af datahåndteringen.

Begynd med slutningen

Overvej hvad dine mål er, hvad du ønsker data skal bruges til. Dine mål har indflydelse på mængden og typen af de data, du har brug for. Når du fra starten ved, hvad dit mål er, vil det hjælpe dig til at sikre, at du får fat i alle de områder, du har brug for, og at du har mulighed for at få fat i dataene på tværs af alle kundekontaktpunkter. Ved at overveje dine mål og begynde med slutningen sikrer du, at dine data er egnede til det planlagte formål.

Overvej dataelementerne

Kunde- eller kundeemnedata består af langt mere end et navn og en adresse. Det er blot begyndelsen på en mængde af yderligere oplysninger, der kan berige dine relationer og hjælpe dig med at kommunikere med kunderne på en mere effektiv måde. At analysere dine nuværende data og træffe beslutning om deres relevans vil hjælpe dig med at opdage, hvor du har huller, og hvilke yderligere data der mangler.

Måling af datakvalitet

Uanset hvor gode systemer og processer du har implementeret for at opfange data på tværs af alle kundekontaktpunkter, er det afgørende, at du har en metode til at måle kvaliteten af dataene over tid. Virksomhedsdata forfalder med 37 % hvert år. Derfor skal dine datakvalitetsprocesser omfatte foranstaltninger til løbende opdatering af dine kunde- og prospektdata. Datakvalitet er en rejse, ikke en destination.

Hvordan sikrer man opbakning til investeringen?

Et godt datahåndteringsprogram er en investering i din virksomheds langsigtede succes og lønsomhed, og som enhver investering skal den være berettiget. At knytte den foreslåede investering op på virksomhedens mål og de fem nedenfor anførte områder er et godt udgangspunkt for investeringen.

- 1. omdømme
 2. indtjening
 3. omkostninger
 4. profit
 5. compliance

Implementer effektive processer

At implementere processer til at erhverve, rense og vedligeholde data giver dine kollegaer og samarbejdspartnere en tydelig vejledning af, hvordan du tilsigter at nå dine mål. Sørg for, at alle i virksomheden er orienterede omkring vigtigheden af at sikre data af en god kvalitet og hold regelmæssige revideringsmøder med henblik på at sikre, at datakvalitetsprocesser er ajourførte og effektive og bliver ved at være det.

Brug teknologien

Udfordringen ved at opretholde præcise data kan nogle gange være skræmmende, men der findes teknologi, der kan hjælpe dig med det. Den teknologi, du implementerer, bør være skræddersyet til din specifikke virksomhed; ved at fokusere på din virksomheds behov vil du opnå en mere sofistikeret og effektiv løsning. Der findes redskaber, der kan hjælpe dig:

- Undgå eventuel dataforurening.
- Håndtér dataforfald over tid.
- Opdatér profil- og segmentkontakter.
- Udelad dem, der ikke vil svare.

Har du forbedret dig?

For at sikre, at du får et afkast af din investering, bør du løbende måle og redegøre for resultaterne af dit datakvalitetsprogram. Der findes nøgletal, der kan hjælpe dig med at se, hvor godt eller dårligt du klarer dig, herunder kundetilfredshed, tidsbesparelser og præcision. Når dine kampagner er mere målrettede, vil du også se en forbedring i din 'response-to-conversion'-ratio.

Start igen

Når alt lader til at forløbe uden problemer, og dit datakvalitetsprogram ser ud til at gøre arbejdet, kan man nemt komme til at lade det passe sig selv. Det er en klar fejl. Vend tilbage til dine oprindelige mål for at se, hvordan dine resultater forbedrer sig, gennemgå processen regelmæssigt og sørg for, at de vigtigste interesser holdes fuldt ud orienteret om resultaterne. Datakvalitet kan ikke passe sig selv, sådan fungerer det simpelthen ikke. Hold styr på det, og din virksomhed vil høste fordelene.