



SKR Reisen optimiert Kundenerlebnis mit Melissa



© Shutterstock

Ob auf der Suche nach einzigartigen Reiseerlebnissen weltweit oder nach einer Auszeit in der Natur, wer mit SKR Reisen auf Gruppenreise geht, kann sich doppelt freuen: auf sein nächstes Erlebnis selbst und eine noch bessere Customer Experience entlang der gesamten „Strecke“. Denn der Reiseveranstalter hat die Pandemie mit verringerten Buchungen genutzt, um seine Prozesse zu optimieren. Dabei sorgen Datenqualitätslösungen von Melissa für eine solide Basis.

“*Durch Melissa konnten wir 55 % unserer Kundendaten harmonisieren und u.a. im Hinblick auf eine einheitliche Formatierung verbessern.*”

– JULIAN FEDER, HEAD OF TECHNOLOGY
BEI SKR REISEN

DER BEGINN DES „ABENTEUERS“

Der Bedarf entstand aus einer historischen Eigenheit des Enterprise-Resource-Planning (ERP)-Systems, welches als primäre Quelle für die Kundendaten diente. Sehr viele Buchungen führten durch einen fehlenden Abgleich mit dem aktuellen Datenbestand zunehmend zu Dubletten. Dies waren keine optimalen Voraussetzungen, um den Reisebüros und Kunden ein optimales Erlebnis zu ermöglichen.

EINE FUNDIERTE PLANUNG

Deshalb entschied sich SKR Reisen, interne Geschäftsprozesse weiter zu digitalisieren und zu optimieren. Im ersten Schritt sollte eine saubere Datengrundlage geschaffen werden, um diese im Nachgang weiteren Lösungen, wie einem Customer-Relationship-Management (CRM)-System, zur Verfügung zu stellen. Zudem wollte die Technikabteilung das ERP-System an die neue Infrastruktur anbinden und die im Minutentakt einlaufenden Daten auf einen Stand bringen, sodass sie ins CRM-System übertragen werden können. Das bedeutet nicht nur, dass Dubletten erkannt werden, sondern auch, dass sämtliche Adressen in einem einheitlichen Format vorliegen sollten. Denn dies ist Voraussetzung, um Kunden korrekt anzusprechen und bessere Marketingkampagnen zu realisieren.

DIE SUCHE NACH EINEM PARTNER

Bevor SKR Reisen nach einer passenden Datenqualitätslösung recherchierte, definierte der Reiseanbieter die technischen Anforderungen. „Wichtig war uns, dass die Lösung mit unserer neuen Infrastruktur funktioniert“, berichtet Julian Feder, Head of Technology bei SKR Reisen, und ergänzt: „Das Tool sollte im aktuell laufenden Prozess funktionieren und die kontinuierliche Neuanlage und Änderung von Daten unterstützen.“ Kurz: Die Entwickler wünschten sich ein Modul, das sie in ihre Systemlandschaft integrieren konnten.

Mit den aussichtsreichsten Kandidaten sprachen sie über ihr Vorhaben. Dabei überzeugte Melissa mit einem vielversprechenden Angebot und einem guten Preis-/Leistungsverhältnis. Julian Feder schwärmt: „Interessant war, dass wir bei Melissa an den technischen Kern herankommen. Das war genau das, was wir gesucht hatten – ein Cleaning mit zusätzlichen Funktionen, das wir an unser Core-System anknüpfen konnten.“ Konkret eröffnete sich den Entwicklern die Möglichkeit, via APIs auf MatchUp®, Melissas Lösung zur Dublettenprüfung, zuzugreifen. Mit dieser können durch die Kombination von fundiertem Domainwissen über internationale Adressformate und fortschrittlichen Fuzzy-Matching-Techniken selbst schwierig zu erkennende Dubletten identifiziert sowie zusammengeführt werden. Julian Feder ergänzt: „Wir hatten das Gefühl, dass Melissa unser Vorhaben versteht.“

ERFOLGREICHE GEMEINSAME REISE

Während des anschließenden Proof of Concepts konnte SKR Reisen die Produkte von Melissa ausgiebig testen und entschied sich dafür, diese einzusetzen. Mitte 2021 begann das Unternehmen dann, die Melissa-Dienste ins Entwicklungssystem einzubinden. Dabei gab es lediglich eine technische Herausforderung, „die sich aber aus unserer individuellen Situation ergeben hat“, beschwichtigt Julian Feder und erläutert: „Um MatchUp® zu integrieren, benötigten wir eine Python-Anbindung, was in unserer Systemlandschaft noch nicht vorgesehen war.“ Als Lösung entwickelte der Reiseanbieter einen isolierten in der Cloud gehosteten Service in Python, der alle Interaktionen mit MatchUp® abhandelt: die Dublettenerkennung und das Ansprechen der APIs für die Bereinigung der Daten. „Hilfreich dabei war die gute Dokumentation, sodass im Endeffekt auch das gut funktionierte“, erinnert sich der Softwareingenieur. Darüber hinaus stellt SKR Reisen die schnelle und freundliche Kommunikation in der Zusammenarbeit mit Melissa heraus.

So konnten nach wenigen Wochen der Testlauf und schließlich das Go-live starten. Letzteres erfolgte zunächst im Rahmen einer Testnutzung, sodass noch Optimierungen vorgenommen werden konnten. „Das Ganze war für uns ein iterativer Lernprozess“, erläutern die IT-ler. Sie lernten beispielsweise, dass die Dublettenprüfung besser funktioniert, wenn die Daten zuvor validiert werden – eine Erkenntnis, die sie direkt anwenden konnten. Melissa bereinigte initial als Dienstleistung den gesamten Bestand an Kundendaten. Seit Ende Februar 2022 erfolgt unter strenger Einhaltung der DSGVO das kontinuierliche

Cleanen der Daten. Dazu werden die Daten neuer Kunden in Echtzeit über die API überprüft. Das bedeutet, dass jede Änderung an Daten sofort korrigiert wird und eine Dublettenprüfung erfolgt. „Durch Melissa konnten wir 55 % unserer Kundendaten harmonisieren und u.a. im Hinblick auf eine einheitliche Formatierung verbessern“, fasst Julian Feder zusammen.

OPTIMALE ERLEBNISSE ÜBER DEN HORIZONT HINAUS

Die Erwartungen von SKR Reisen haben sich erfüllt. Mithilfe von Melissa wurden und werden sämtliche Kundendaten bereinigt und für das CRM-System so aufbereitet, dass auch beim Vorhandensein von mehreren Einträgen ein Kunde als solcher erkannt wird. Dies wird es nicht nur allen Mitarbeitern die zukünftige Kundenkommunikation erleichtern und ihre Arbeitsprozesse optimieren, sondern auch dem Kunden selbst eine harmonische Customer Experience über alle Stationen hinweg bieten. So kommt Julian Feder zu seinem Schluss: „Es war die richtige Entscheidung, die letzten Monate dafür zu nutzen, unter strengster Einhaltung der DSGVO, unsere Geschäftsprozesse zu digitalisieren und für mehr Datenqualität zu sorgen.“

Über SKR Reisen:

SKR Reisen ist seit 1978 das Original für weltweite Erlebnis- und Rundreisen in kleinen Gruppen nach Asien, Orient, Afrika, Amerika & Ozeanien sowie Europa. Das Portfolio wird ergänzt durch „Urlaub mit Sinn“ in Deutschland, Österreich und Südtirol. Das Besondere beim deutschen Reiseveranstalter sind die kleinen Gruppengrößen von max. 12 Gästen bei Fernreisen und max. 16 Gästen in Europa. Insgesamt handelt es sich dabei um 405 verschiedene Reisen in 82 Länder. Zusätzlich werden Privatreisen und Sondergruppenreisen angeboten. Im Geschäftsjahr 2019 schickte das Familienunternehmen mit Sitz in Köln mehr als 26.000 Gäste auf Reisen und generierte gemeinsam mit 120 Mitarbeitern einen Umsatz von über 60 Millionen Euro. Weitere Informationen: www.skr.de

Über Melissa:

Melissa ist ein führender Anbieter von Datenqualitäts-, Identitätsprüfungs- und Adressmanagementlösungen. Melissa unterstützt Unternehmen bei der Kundengewinnung und -bindung, bei der Validierung und Korrektur von Kontaktdaten, bei der Optimierung des Marketing-ROIs sowie beim Risikomanagement. Seit 1985 ist Melissa für Unternehmen wie die Mercury Versicherung, Xerox, Disney, AAA und Nestlé ein zuverlässiger Partner bei der Verbesserung der Kundenkommunikation. Weitere Informationen: www.melissa.de