



Kampf gegen Dubletten

## Straße, Strasse, Str., St. und Rue

Es ist ärgerlich, wenn man eine Zahlungsaufforderung für eine längst bezahlte Rundfunkgebühr im Briefkasten findet. Auch für die Organisation, die die Gebühren einzieht, wie die Schweizer Billag, bedeutete es zusätzliche Kundenanfragen. Grund sind vielfach Dubletten.

**D**ubletten in SAP-Datenbanken führen dazu, dass Rechnungen doppelt verschickt oder Zahlungen falsch zugeordnet werden. Auch redundante Kundenanfragen zum gleichen Fall lösen viele manuelle Prozesse aus und führen zu langen Bearbeitungszeiten.

### 670.000 Briefe und E-Mails pro Jahr

Patrick Mathieu kennt diese Problematik. Er ist Head of IT Business Support Services bei Billag, dem Schweizer Äquivalent zum deutschen „ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice“ (früher GEZ) bzw. der österreichischen GIS. „Billag versendet pro Jahr 4,4 Millionen Rechnungen, eine Million Mahnungen und 54.000 Betreibungen. Außerdem erhalten wir 670.000 Briefe bzw. E-Mails und 450.000 Anrufe pro Jahr“, erklärt Mathieu. Kunden haben sich häufig mit der gleichen Anfrage kurz nacheinander über mehrere Kanäle an die Billag gewandt, z. B. erst per Brief und dann nochmal per Mail. Diese und andere Optimierungspotentiale ist Billag dann im Rahmen eines Projektprogramms angegangen, das von Oktober 2012 bis April 2014 lief. „Ziele des Programms waren u. a. die Vereinfachung der IT-Architektur und der Kundenkommunikation. Ein wichtiger Schritt war dabei die Kundenfrüherkennung“, so Mathieu. Billag hat dafür MDACS, ein Produkt von GTW Management Consulting, eingesetzt. GTW hat auch das Gesamtprojekt mit zwei Beratern unterstützt. Die Master Data Consolidation Suite (MDACS) ist eine Software für Stammdatenqualität und Kundenidentifizierung und fungiert als zentrales Modul inner-



» *Unterschiedliche Schreibungen von Adressen sind häufig ein Stolperstein.* «

Christian Philipp, Partner, GTW Management Consulting.

halb von SAP. Prozesse, die bisher manuell waren, laufen jetzt vollautomatisch – und damit schneller, erklärt Christian Philipp, Partner bei GTW. Auch Mehrfachkontakte können jetzt einfacher identifiziert und zusammengeführt werden. MDACS erkennt Dubletten trotz Schreibfehlern und -varianten mit hoher Performance in großen Datenbanken.

„Stellen Sie sich zum Beispiel vor, ein Kunde meldet sich über das Internetportal mit Rafael Martin Gonzalez an. Dann schickt er eine E-Mail mit dem Namen Martin Rafael Gonzalez. Möglich ist auch, dass ein Mitarbeiter am Telefon bei der Eingabe z. B. Gonzales mit s schreibt“, bringt

Philipp ein Beispiel. Auch unterschiedliche Schreibungen von Adressen sind häufig ein Stolperstein, z. B. „Prinz Eugen Str.“ vs. „Prinz-Eugen-Straße“. „Im Schweizer Markt war besonders die Mehrsprachigkeit herausfordernd“, meint Philipp.

### SAP FI-CA

MDACS wurde dafür auf der SAP-FI-CA-Umgebung installiert und mittels Schnittstellen an das Kundenselbstbedienungsportal, eine Scanning- sowie eine Workflow-Lösung angebunden. Vor der Einführung von MDACS existierten Stammdaten an drei Stellen in der Billag-Systemlandschaft (im E-Mail-Response-System, im Workflow Tool und im Billing Hub). Jetzt liegen alle Stammdaten nur noch im GTW Billing Hub und werden von dort abgerufen. Die Datenbestände von immerhin acht Millionen Datensätzen wurden mit einem performanten Massenauslauf (FI-CA-spezifisch) auf Duplikate überprüft. MDACS kommt auch im laufenden Betrieb zum Einsatz und verhindert neue Duplikate direkt bei der Datenerfassung und Kundenanlage. Insgesamt konnte Billag innerhalb von sechs Monaten ihre zu einem Stichtag ausstehenden Kundenanfragen um 80 Prozent senken und die Stammdatenqualität verbessern. „Für die Billag bedeutet das deutlich weniger Aufwand“, so Mathieu. Mehrfachkontakte werden vermieden, die Kunden sparen sich Ärger durch falsche oder doppelte Rechnungen und profitieren von kürzeren Antwortzeiten.

[www.gtw-mc.com](http://www.gtw-mc.com)  
[www.billag.ch](http://www.billag.ch)