Anekdote von einem 'Closed-Loop Scenario'

Mit anonymisierten Daten eines namhaften Verlages

Es waren personenbezogene Daten, welche so verändert wurden, dass sie keiner bestimmten Person mehr zugeordnet werden konnten. Mit diesen Daten konnte ein Kaufverhalten ermittelt werden.

Diese Daten wurden einem Kundenmanagementsystem zugeführt. Zuvor jedoch in einem Datawarehouse aufbereitet und mit Datamining analysiert. Das Datamining half uns ein Clustering für Zielgruppen zu erzielen, welche für Kampagnen benötigt wurden. Das Datamining half uns auch eine Assoziationsanalyse durchzuführen, um ein Cross-Selling zu ermöglichen.

Ein Cross-Selling kann man sich so vorstellen, dass in einem Kaufhaus neben den Pampers für Babys, Bier für Väter stehen. Meist werden die Väter zum Pampers kaufen geschickt und nehmen sich dann auch noch einen Kasten Bier von nebenan mit.

Bei dem Verlag war das ähnlich. Der Verlag besitzt mehrere Zeitungen und Zeitschriften. Es gibt dort u.a. eine Tageszeitung und eine Sonntagszeitung. Mit dem Clustering war es also möglich diese Personengruppen nach den entsprechenden Zeitungen zu unterscheiden. Somit konnte eine Kampagne ausgelöst werden, damit Personen, welche eine Tageszeitung hatten, auch noch

die Sonntagszeitung abonnieren könnten. Mit den Daten war es also möglich mehrere Kampagnen zu starten, um das Produktportfolio des Verlages zu streuen, um weitere Kunden zu gewinnen.

Also ein 'Closed-Loop Scenario', wo die Daten von einem Datawarehouse, via Datamining an ein Kundenmanagementsystem rundum weitergereicht werden. Und weil neue Kunden gewonnen werden und Bestandskunden dann mehrere Produkte abonnieren, wird der Kreislauf der drei Systeme geschlossen. Und alles findet von vorne statt.

Das Ganze war erst einmal ein Laborversuch mit den Systemen des Softwareherstellers, daher die anonymisierten Daten des Verlages, um den Beweis zu erbringen, dass solch ein 'Closed-Loop Scenario' gut möglich ist.

Fazit: Wieder um eine Erfahrung reicher. Ich hatte das Vergnügen mit den Experten und den Entwicklern dieser Systeme direkt vor Ort zusammen zu arbeiten. Insbesondere war ich für das Testen dieser Systeme zuständig und konnte mich mit den Funktionen in diesem Kreislaufprozess intensiv beschäftigen. Schon sehr spannend für mich, einmal direkt mit den Leuten eines internationalen Softwareherstellers zu kooperieren.

PS: Der Hauptsitz des Softwareherstellers ist Walldorf. Ein riesiges Entwicklungs- und Schulungszentrum mit mehreren modernen Bürogebäuden und mit an die 25000 Mitarbeiter dort. Weltweit sogar über 100000 Mitarbeiter.

PS: Gerne habe ich in Heidelberg übernachtet. Heidelberg finde ich sehr reizvoll, als Universitätsstadt, mit seiner Altstadt am Neckar und dem thronenden Schloss über den Dächern von Heidelberg. Viel Kulturelles und Kulinarisches findet man dort.

(Deutschland, SAP, Axel Springer Verlag, CRM, Datawarehouse, Datamining)

#Experte #Entwickler #Tester #Berater