

# BIG DATA UND IHRE RELEVANZ FÜR KMU

Kür und Pflicht im Daten-  
Management für kleine und  
mittlere Unternehmen

Mag. (FH) Alexandra Vetrovsky-Brychta  
EDay, 06. 03. 2014



# BIG DATA - DAS VERSTÄNDNIS

Intelligente Gewinnung

Optimale Aufbereitung

Konsolidierung & Analyse



# BIG DATA - DATENARTEN

## Stammdaten

- „Feste Daten“
- bleiben über einen längeren Zeitraum gleich, z.B.: Name, Adresse

## Bewegungsdaten

- „Variable“ Daten
- ändern sich ständig, z.B.: Umsätze, Bestellmenge, etc.

## Strukturierte Daten

- Stammdaten
- Bewegungsdaten

## Unstrukturierte Daten

- verschiedenste Quellen
- Social Media, User generated content, etc.

# BIG DATA - DIE AUSPRÄGUNGEN

Big Data Technologie

Big Data Analytik

Big Data Qualität



# WAS BESTIMMT DIE **QUALITÄT** EINES DATENSATZES?

Informationsgehalt

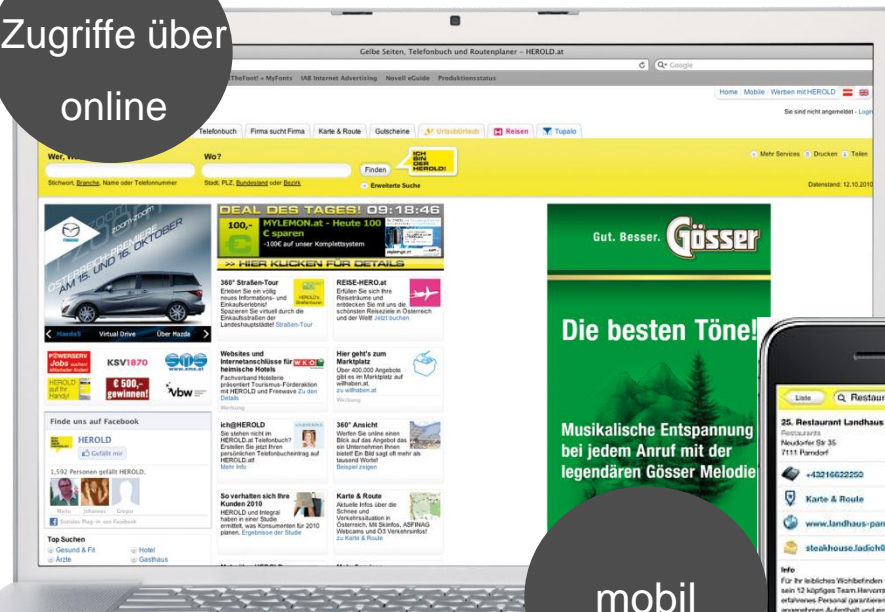
Relevanz

Aktualität



# DATENQUALITÄT BEI HEROLD

Zugriffe über  
online



mobil



11 88 77 Die Sofort-Auskunft. Einfach A1.



Buch

- 360.000 Firmendaten
- User schätzen: Aktualität, Qualität und Richtigkeit
- Firmen schätzen: Leads zu kaufwilligen Konsumenten

# BEISPIEL: TIERKLINIK ASPERN

Kontakt-Info

Öffnungszeiten

Produktservices

Bewertungen

Standort

Video & Fotos

The screenshots display the following information:

- Contact Info:** Tierklinik & tierheilzentrum ASPERN (V-card), Aspernstr 130, 1220 Wien. Telefon: +43 1 2801020-0, Fax: +43 1 2801020-22. E-Mail: info@tierklinik-asp.at, Internet: www.tierklinik-asp.at. Arbeitgeber Bewertung: 4,74 von 5.
- Opening Hours:** Mo 9:00-11:00, 15:00-20:30; Do 9:00-11:00, 15:00-19:00; Di 9:00-11:00, 15:00-19:00; Fr 7:00-11:00, 15:00-19:00; Mi 9:00-11:00, 15:00-19:00; Sa 9:00-11:00. NOTDIENST: ganztägig - rund um die Uhr erreichbar (Vereinbarung!).
- Services:** Tierarzt Notdienst (24h), Stationäre Aufnahme, Goldimplantation, Spezialambulanz (Schmerztherapie, Homöopathie, etc.).
- Reviews:** "Bewertung von TIERKLINIK & tierheilzentrum ASPERN auf HEROLD.at" with a 5-star rating and text: "Bewerten Sie als Erster dieses Unternehmen." "Bewertung von maroo: Hund wurde operiert (Goldimplantation) Futter Perfekt für allergische Hunde ist..."
- Map:** Location at Aspernstr 130, 1220 Wien, near Heroldstr and Langgäßchen.
- Video:** A video player showing a dog's face with the text "HEROLD.at".

# DATENQUALITÄT DURCH:

## Informationsgehalt über Tiefendaten

- (Selbst-)Auskünfte von Firmen
- Nutzung von Crowdsourcing
- Crawling

## Relevanz über Kategorisierung

- Systematisches semi-automatisiertes Klassifizieren

## Aktualität über Neugründung/Schließung/Umzug

- Manuelle Recherche / Verkaufsmannschaft

## User Generated Content = Bewertungen

### Fazit:

Die intelligente Kombination von Mensch UND Maschine garantiert die Datenqualität und damit auch Kundengewinnung und -bindung.



# BIG DATA QUALITÄT FÜR KMU

## Die Pflicht

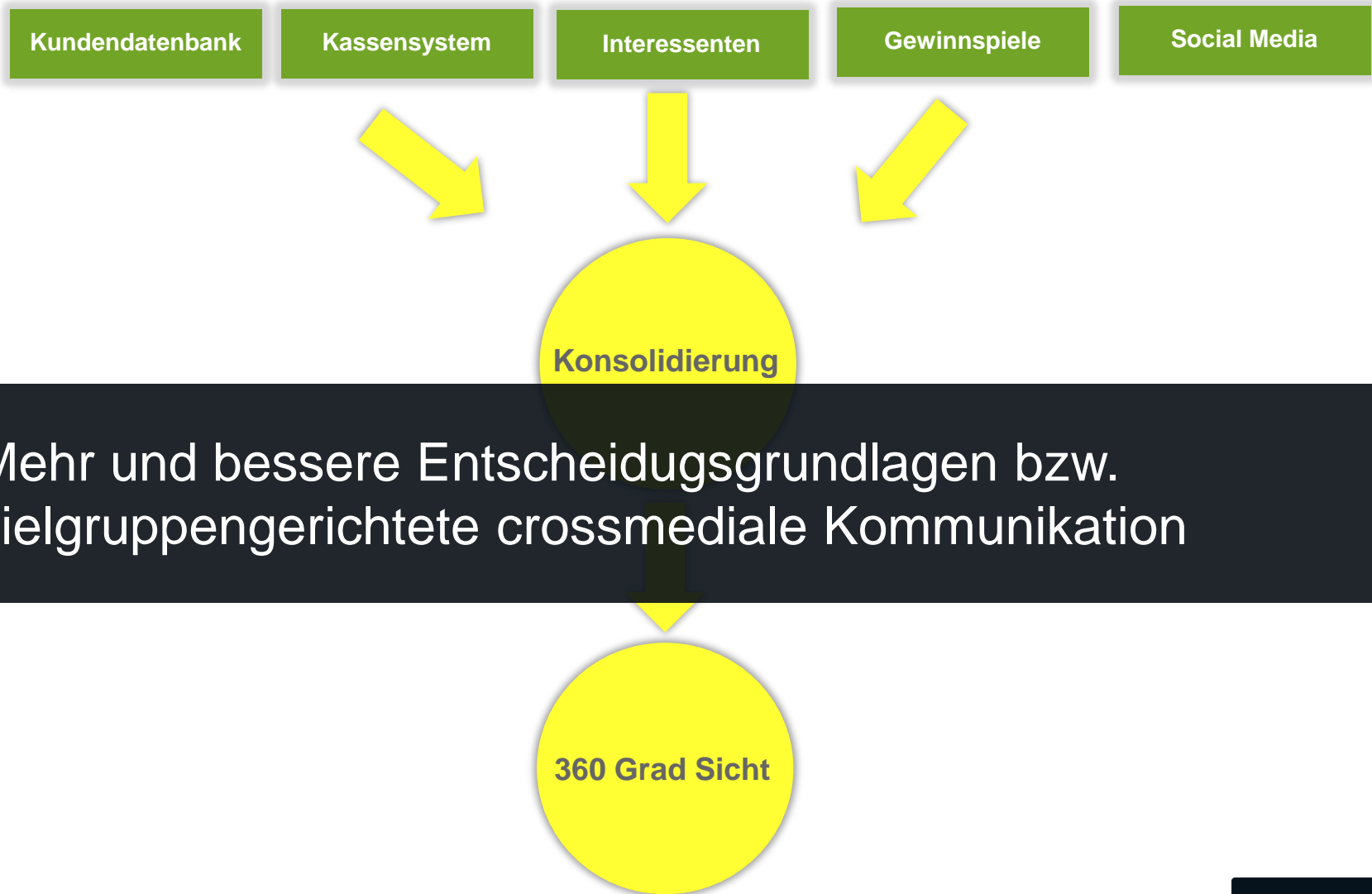
### Mehr Relevanz

- Zusammenführen verschiedener Datenquellen
- Datenmanagement

### Mehr Aktualität

- Wartung und Pflege Ihrer Daten
- Umzüge / Konkurse / Verstorbene

# MEHR RELEVANZ



# MEHR AKTUALITÄT

## Adressen-Check

- prüft, bestätigt und korrigiert die Interessenten- oder Kundenadressen postalisch

## Dubletten-Check

- die Dubletten innerhalb Ihres Datenbestands werden identifiziert und gekennzeichnet bzw. eliminiert

## Purge-Check

- Umzüge, Verstorbene, Konkurse, Robinson-Liste etc.



Hans Huber  
Alfred-Krupp-Straße 21



Hans Huber  
Alfred-Krupp-Gasse 21

Max Mustermann  
Müllerstraße 9  
4829 ~~M~~usterstadt

## PRÜFEN UND NORMIEREN

- Zulässige Schreibweise der Adresse
- 611.199 Umzüge in 2012 (Quelle: Statistik Austria)
- 79.436 Verstorbene in 2012 (Quelle: Statistik Austria)

# BIG DATA QUALITÄT FÜR KMU

## Die Kür

Mehr Informationsgehalt

- Kundenstrukturanalyse
- Anreicherung von Informationen

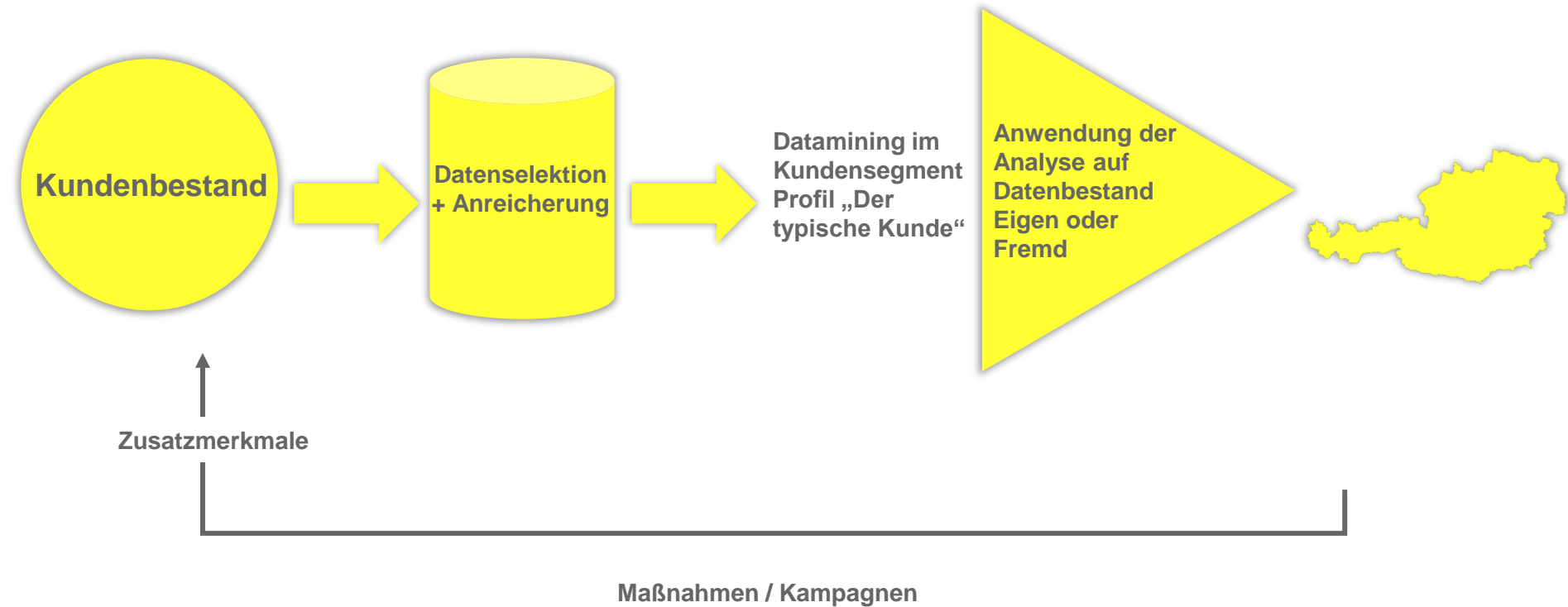


# MEHR INFORMATION

- X Fragen zur Dialogsteuerung:
  - Mit welchen Kunden erziele ich welchen Umsatzanteil?
  - Wer sind meine guten Kunden?
  - Wie sehen meine Kunden aus?
  - Welche Informationen habe ich über meine Kunden?
  - Wie viele Kunden habe ich verloren?
  - Wie und über welches Medium kann ich meine Stornos reaktivieren?
  - etc.
- 1 Antwort: Kundenstrukturanalyse

# PROZESS ANALYSE

Analyseprozess und Selektion geeigneter Zielgruppenadressen



# FAZIT

- die Datenbasis muss informativ, relevant und aktuell sein.
- die intelligente Nutzung der Daten muss im Vordergrund stehen.
- Big Data verhilft Ihnen zu neuen Kunden, aber auch zu intensiveren Kundenwissen und -beziehungen und dadurch zu mehr Umsatz.

**DANKE FÜR  
IHRE  
AUFMERKSAMKEIT  
UND  
VIEL ERFOLG!**

Mag. (FH) Alexandra Vetrovsky-Brychta  
Kontakt: [alexandra.vetrovsky-brychta@herold.at](mailto:alexandra.vetrovsky-brychta@herold.at)

