

Case study

Philips Electronics

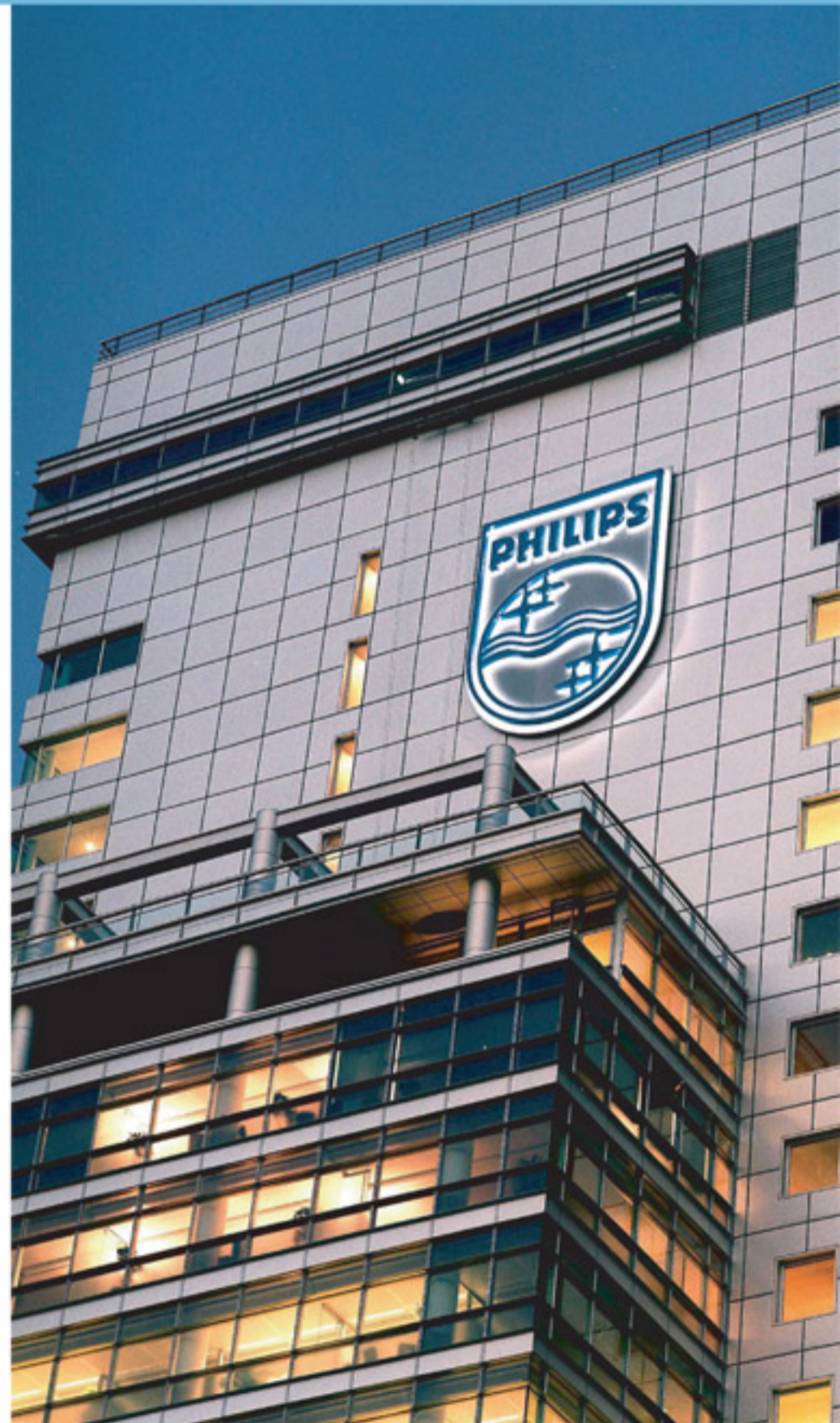
Philips Electronics heeft jaarlijks miljoenen klantcontacten via dealers, call centers en service centers. En via de website van het in Eindhoven gevestigde Nederlandse concern - gespecialiseerd in huishoudelijke apparaten en consumentenelektronica - vinden bovendien tientallen miljoenen 'web-contacten' per jaar plaats. Bij veel van deze contacten worden, onder zeer strikte privacyvoorwaarden, gegevens van klanten en potentiële klanten gebruikt en vastgelegd. De afdeling Global Customer Service van Philips spant zich dagelijks in om, mede op basis van deze gegevens, wereldwijd de best mogelijke service en nazorg - customer support - te realiseren. "Het is voor ons van cruciaal belang de klant goed te kennen", zegt Aad Zwinkels, Information Technology manager bij Philips.

Om kwalitatief hoogwaardige customer support te kunnen garanderen, moet Philips Global Customer Service onder meer kunnen vertrouwen op volledig correcte adresgegevens van haar klanten. De twee centrale Europese call centers, waar klanten in hun eigen taal te woord worden gestaan, maken gebruik van QuickAddress Pro adresvalidatiesoftware van QAS. Deze is gekoppeld aan het service request flow system van Siebel.

"Of het nu is voor het verzenden van onderdelen, gerepareerde producten of voor het maken van afspraken door servicers (reparateurs) voor onderzoek of reparatie aan huis. Correcte adressering voorkomt, zeker voor een grote internationale organisatie als Philips, veel onnodige kosten, maar ook irritatie bij klanten."

Registratie

Het vastleggen van klantgegevens gebeurt echter niet alleen bij de call centers. Ook via de website van Philips stromen dagelijks tienduizenden klantgegevens binnen. Klanten, die tot dat moment voor Philips anoniem zijn, registreren bijvoorbeeld via de website een aangekocht product, melden zich aan voor een bepaalde dienst of vragen gerichte productinformatie aan. Hetzelfde gebeurt, zij het in mindere mate, via ingevulde en opgestuurde registratiekaarten of tijdens contacten met lokale dealers. Al deze klantgegevens komen uiteindelijk terecht in de centrale 'Operational Consumer Data Base' (OCDB), waarin voor Philips een schat aan informatie is verzameld. De adresgegevens kunnen bijvoorbeeld worden gebruikt voor 'opvolging' in de vorm van aanbiedingen, informatieverstrekking of andere marketingactiviteiten.



Kwaliteitsstandaard

De informatie in de centrale OCDB voor klant- en productgegevens moet van optimale kwaliteit zijn. Adresgegevens vanuit de call centers zijn reeds door de beschikbare datasets van QuickAddress Pro gevalideerd. Oudere gegevens in de centrale database, of data uit andere bronnen, zoals de Philips website of ingezonden registratiekaarten, worden eveneens getoetst aan de hoge kwaliteitsstandaard die de organisatie vereist. Philips zet daartoe QuickAddress Batch van QAS in voor het vergelijken, opschonen en samenvoegen van de enorme hoeveelheid adresgegevens in de OCDB.

“Juist omdat klantgegevens vanuit verschillende contactpunten in de centrale klantendatabase terechtkomen, is het zinvol om ze te matchen en samen te voegen. Je wilt immers voorkomen dat één en dezelfde klant in de centrale database meerdere keren, en met verschillende gegevens, is geregistreerd.”

aldus Aad Zwinkels

Koninklijke Philips Electronics N.V.

Koninklijke Philips Electronics N.V. is met een omzet van € 29 miljard in 2003 de grootste elektronicafabrikant van Europa en een van de grootste ter wereld. Philips is toonaangevend op het gebied van kleurentelevisies, verlichting, elektrische scheerapparaten, medische diagnostische beeldvormende apparatuur en patiëntenmonitoring en één-chiptelevisieproducten. De onderneming heeft 164.500 werknemers in dienst, verspreid over meer dan zestig landen. Het concern is actief in de sectoren verlichting, consumentenelektronica, huishoudelijke apparatuur, halfgeleiders en medische systemen. Philips staat genoteerd aan onder meer de New York Stock Exchange (symbool: PHG) en de beurs in Amsterdam. Voor meer informatie over Philips: www.philips.nl/nieuwscentrum.

QAS is er trots op Philips te mogen ondersteunen bij het onderhouden van haar miljoenen klantgegevens. Voor QAS is de samenwerking met Philips een duidelijk voorbeeld dat aantoont dat QuickAddress Pro makkelijk integreert met een bestaand systeem binnen een organisatie die een hoog serviceniveau nastreeft, en waarbij het eenvoudig, snel en accuraat opslaan van klantgegevens zowel voor klanten als medewerkers belangrijk is.