



for a living planet®



ZORG VOOR EEN HAPPY END, GEEF DE AARDE DOOR

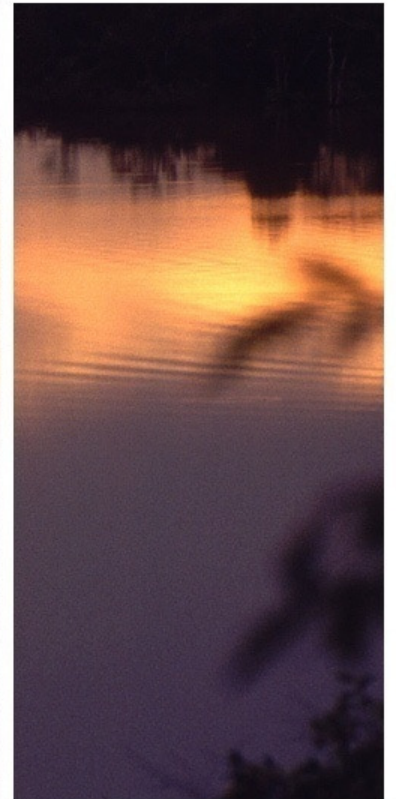
*“Hoe aandacht voor datakwaliteit bij een charitatieve organisatie leidt tot een hogere waarde **voor** de donateur en **van** de donateur”*



Presentatie Datakwaliteit bij WNF

Door Paula Middendorp

Projectleider DQ project & procesmanager
Databasemanagement





AGENDA

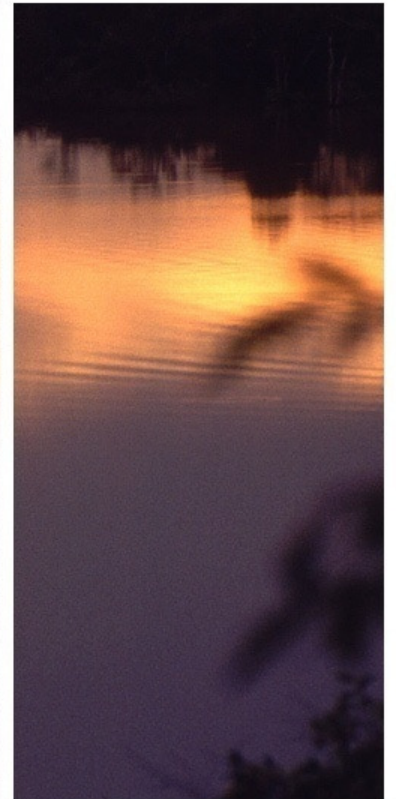
- 🐼 WNF in vogelvlucht en missie WNF
- 🐼 Het verhaal van het bos
- 🐼 Het verhaal van datakwaliteit
- 🐼 Historie, Toekomst & Campagnes WNF
- 🐼 Missie datakwaliteit
- 🐼 Een **Actueel, Correct, Compleet** en **Uniek** donateurbeeld
- 🐼 Samenvatting & Learnings
- 🐼 Vragen





HET WNF IN VOGELVLUCHT:

- 🐼 Opgericht in 1961
- 🐼 910.000 donateurs in NL, waaronder 120.000 jeugdleden
- 🐼 CRM systeem bevat 2,9 miljoen relaties
- 🐼 € 63 mln. Jaarinkomsten
- 🐼 >100 marketing campagnes per jaar





Missie

Bouwen aan een toekomst waarin de mens leeft in harmonie met de natuur. In het belang van de natuur en in het belang van de mens die de natuur nodig heeft.

Beschermen / herstellen belangrijkste leefgebieden

Aanpakken belangrijkste bedreigingen

Nederlandse samenleving bewust maken



Het verhaal van het bos

Het Amazonewoud. Een eindeloze variatie aan planten, dieren en bomen. Een enorme long die CO₂ opslaat. Onmisbaar voor ons klimaat. Maar het woud wordt kleiner. Elke dag.

Een gebied zo groot als Spanje is al ten prooi gevallen aan onverantwoorde houtkap, vee- en sojateelt. De ontbossing veroorzaakt klimaatverandering. Daardoor wordt het regenwoud steeds droger. Uiteindelijk verdwijnt het.

The End



Het verhaal van datakwaliteit

De database van het WNF.
Een eindeloze variatie aan gegevens.
Een immense bron die geefgedrag en contactinformatie opslaat.
Onmisbaar voor onze marketing campagnes.
Maar gegevens veranderen.
Elke dag....

Als we niks doen, verouderen de gegevens.
De actualiteit loopt achteruit.
Versturen we dubbele mailings.
Dit is niet goed voor het milieu, het vertrouwen van de donateur en het rendement.
Totdat er uiteindelijk geen effectief contact met de donateur meer mogelijk is.

The End





Het verhaal van datakwaliteit

Het Wereld Natuur Fonds werkt continue aan verhoging van de kwaliteit van haar data

Het resultaat wat bijdraagt aan
The Happy End

vindt u terug in deze presentatie





HISTORIE & TOEKOMST

- 1988:** Database met doublure detectie software en validatie
- 2005:** Overgang naar nieuwe CRM strategie (“Operational Excellence”) waarvoor een Oracle-based CRM-database werd ingericht
- Resultaat: een integraal klantbeeld waardoor klantprocessen en campagnes efficiënter uitgevoerd kunnen worden
- 2009:** Oplevering automatische bestandsverwerking applicatie
- 2010:** Project Verhoging datakwaliteit
- 2011:** Ongoing DQ overleg met div. afdelingen





CAMPAGNES:

- 🐼 Werving nieuwe donateurs/jeugdleden,
- 🐼 Retentiecampagnes (om donateurs te behouden),
- 🐼 Upgrade campagnes (verhoging bijdrage bij bestaande donateurs),
- 🐼 Rentreecampagnes (om oude donateurs terug te winnen) ,
- 🐼 Giftenmailings,
- 🐼 Cross-selling activiteiten (aanbod van ander product).

Hoe beter de datakwaliteit hoe hoger de ROI

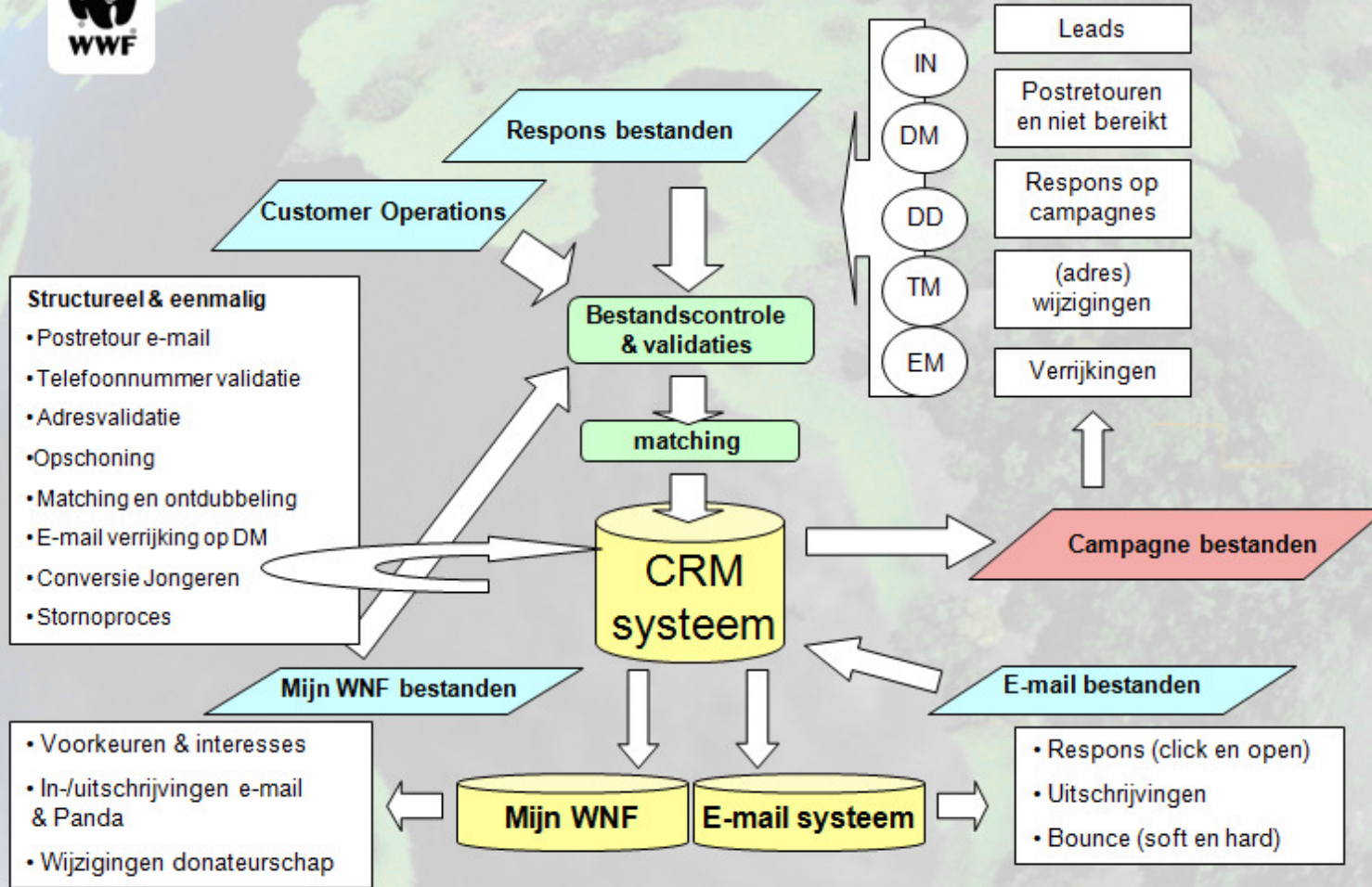


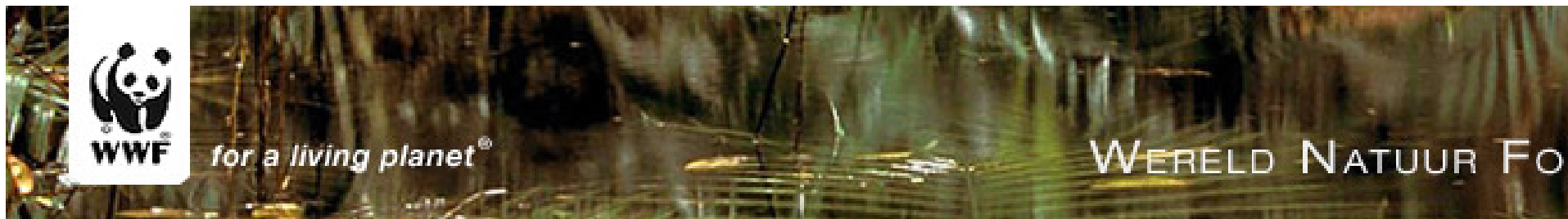


MISSIE Datakwaliteit WNF

- 🐼 Bij elke contactmoment via elk kanaal gegevens valideren en eventueel verrijken
- 🐼 WNF relatie zo makkelijk mogelijk maken om gegevens te wijzigen en te verrijken
- 🐼 Interne processen stroomlijnen
- 🐼 Standaardisatie van data uitwisseling
- 🐼 Toegevoegde waarde van juiste data aan WNF relatie uitleggen
- 🐼 Met een hoge datakwaliteit kan de waarde voor de donateur en waarde van de donateur verhoogd worden en kan het WNF zich onderscheiden







BETREFT VERZENDING POSTSTUK

Geachte mevrouw Middendorp,

Wij hebben een poststuk retour ontvangen dat voor u was bestemd en verzonden is naar het onderstaande adres:

Langenberglaan 5
6711HK EDE GLD

Woont u niet meer op dit adres? Wilt u ons dan uw nieuwe adres doorgeven? We kunnen u dan op de hoogte houden van onze activiteiten en van de resultaten die we mede dankzij uw steun behalen.

U kunt op de volgende manieren uw nieuwe adres aan ons doorgeven:

1. Via het [verhuisformulier](#)
2. Telefonisch, tijdens kantooruren, via 0900-1962 (15 cent/minuut)
3. Via [Mijn WNF](#), ook als u nog geen Mijn WNF account heeft

Is bovenstaand adres wel juist, dan vragen wij u dit via het beantwoorden van deze mail aan ons te bevestigen. Wij zorgen er voor dat voor u bestemde post weer verstuurd wordt.

Alvast hartelijk dank.

Met vriendelijke groet,



Zoekpagina

- Relatiebeheer
- Uitvalverwerking
- Massaal invoeren
- Massaal wijzigen
- Financieel
- Werklijsten
- Contacten
- Mijn contacten
- Samenvoegen
- Beheer
- Administratie
- Opties

Zoekcriteria

Postcode Land

Huisnummer aanvulling Groep

Naam Groepsrol RT

Plaats Geboortedatum

Straat E-mailadres

Administratienr. Werklijst

Rekeningnummer Adres

Betaalkenmerk

Telefoonnummer

Zoekmethode

- Standaard / IR
- Gerelateerd

- Zoeken
- scherm leeg
- Toevoegen
- Werklijst
- Rapport
- Samenvoegen

Sturing en
beoordeling
medewerkers op
vulling velden

Person overview - Windows Internet Explorer

Admin nr.

Titel

Initialen

Voornaam

Voorvoegsel

Achternaam

Achtersvoegsel

Geboortedatum Gesl.

Bron

Inactief vanaf

Inactief reden

Mail status

Relatie instructie

Hoogste bedrag

Datum bedrag

Contacten < 3 jaar

Klachten < 3 jaar

SC. category

- Sluiten
- Bewerken
- Brief
- Email
- Werklijst
- Details

- Contacten
- Overeenkomsten
- E-zines
- Adresgegevens
- Betalingen
- Notities
- Relaties
- Overige
- Details

Alle Totaal: 1



Contact ID	Startdatum	Type/Cam/Sub	Contact met/door	Details	Note	St.
344871838	13/05/2009	Campagne	COM14 Giftenmailing	<p>Persoon: Middendorp P. PROCESS</p> <p>Omschrijving: Giftenmailing Mensapen</p> <p>Verzonden pakket: 1581, Giftenmailing MensApn niet donateurs</p>	*	

EDS - Windows Internet Explorer
 http://zeist-crmwp/eds?TRANSMIT=/CORE/M9/M9startup2.htm
 maandag 29 maart 2010 9:53:11
 Goedemorgen Middendorp P

WWF for a living planet

Beheer -> Afgekeurde best.

Zoekpagina
 Relatiebeheer
 Uitvalverwerking
 Massaal invoeren
 Massaal wijzigen
 Financieel
 Werklijsten
 Contacten
 Mijn contacten
 Samenvoegen
 Beheer
 Rapportage act.reg.
 Afgekeurde best.
 Verzendmodule
 Administratie
 Opties
 Home
 Help
 Sluiten

Zoekcriteria

Bestandsnaam =alle=
 Laaddatum =alle=
 Zoeken
 Scherm leeg

Gevonden records

Best. ID	Laaddatum	Filename	# Relaties	# Afgekeurd	# Overeenk.	# Afgekeurd
67036	29/03/2010	WNF_octopusonline_EV_OCO_1003290700_58.xml	58	9	0	0
67037	29/03/2010	WNF_octopusonline_EV_NRK_1003290700_739.xml	912	6	284	0

records : 6

Details bestands

Relatie ID	Details relatie	Uitvalredenen relatie	GVK ID
4270535	Kooistra, J	-REL : Onjuist formaat Roepnaam	
4270576	Otten., Tjeerd.	-REL : Onjuist formaat Roepnaam	
4270776	Huizing, Bjarne	-REL : Geboortedatum heeft ongeldige waarde	
427094	Bruin, Ilse (en loïs en jules) de	-REL : Onjuist formaat Roepnaam	
4270965	Bakni, B	-REL : Onjuist formaat Roepnaam	
4271335	,	-REL : Onjuiste format bedrijfsnaam	

Bestanden met meer dan 5 fouten gaan direct terug naar bureau

Jeugdclublidmaatschap is persoonsgebonden



Zoekpagina

Relatiebeheer

Uitvalverwerking

Massaal invoeren

Massaal wijzigen

Financieel

Werklijsten

Contacten

Mijn contacten

Samenvoegen

Beheer

Administratie

Opties

Zoekcriteria

Postcode

Huisnummer

aanvulling

Naam

Plaats

Straat

Administratienr.

Rekeningnummer

Betaalkenmerk

Telefoonnummer

Land

=alle=

Groep

=alle regioteams=

Groepsrol RT

=alle=

Geboortedatum

E-mailadres

romijake@gmail.com

Werklijst

=niet geselecteerd=

Adrestype

=alle=

Hoedanigheid

=alle=

Zoekmethode

 Standaard / IR Gerelateerd

Zoeken

scherm leeg

Toevoegen

Werklijst

Rapport

Samenvoegen

records : 2

Gevonden records

Admin.nr.	Type	Naam	Adres	✓	✗	Rang
194527297	E	Schouten J. (V)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	DR
194538045	P	Schouten J. (V) 28-07-1969	Privadres : <input type="text"/> ISTEEN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	DR

Voorbeeld Relatie en E-relatie
 Dezelfde relatie staat 2 keer in de database:
 1 keer als aanvrager profexemplaar (persoon met adres) en de
 andere keer als inschrijving nieuwsbrief (geen adres).
 Op basis van een match kan deze worden samengevoegd en
 ontstaat er een completer donateurbeeld.

Home

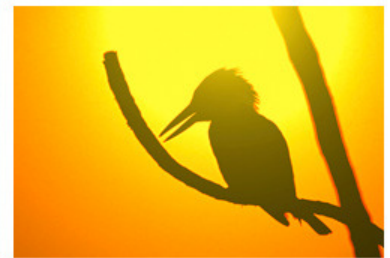
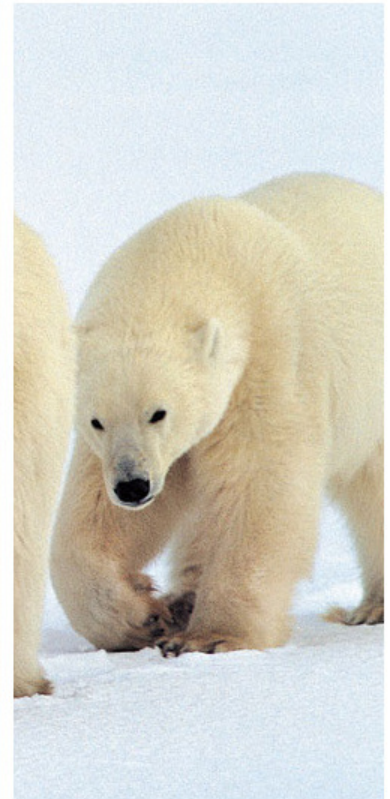
Help

Sluiten



SAMENVATTING:

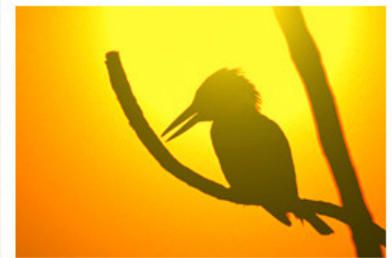
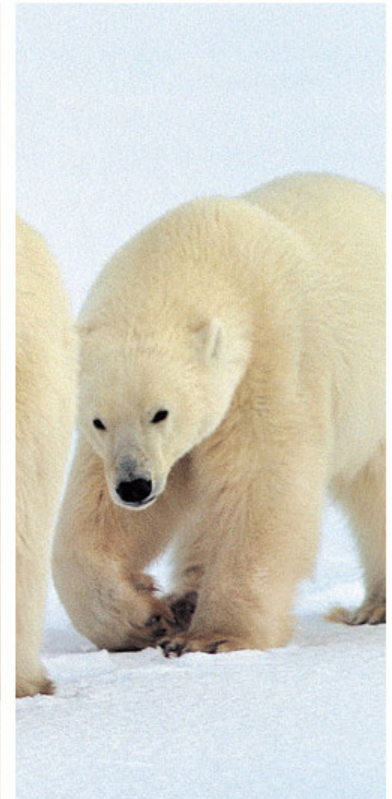
- 🐼 **Actueel** donateurbeeld: we weten wie onze achterban is. We maken het onze donateurs zo makkelijk mogelijk hun gegevens te wijzigen.
- 🐼 **Compleet** donateurbeeld: laag verval, succesvolle TM en E-campagnes. Bij elk contactmoment valideren en evt. verrijken.
- 🐼 **Correct** donateurbeeld: lage vervuiling%, hoge klanttevredenheid. Standaardisatie data uitwisseling. Toegevoegde waarde juiste data aan donateur uitleggen.
- 🐼 **Uniek** donateurbeeld: trefzekere identificatie, geen dubbele post. Stroomlijnen interne processen.





LEARNINGS:

- 🐼 **Continue aandacht** loont. Bij elke uiting/campagne bekijken of datakwaliteit verhoging gerealiseerd kan worden.
- 🐼 **Betrek je eigen organisatie.** Brainstormsessie binnen organisatie vergroot draagvlak. Aandacht voor datakwaliteit binnen jaarplannen.
- 🐼 **Maak datakwaliteit sexier.** Door met aansprekende voorbeelden aan te tonen wat de toegevoegde waarde is gaat het meer leven binnen de organisatie.





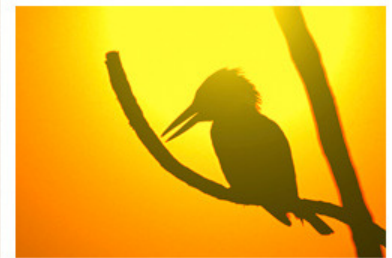
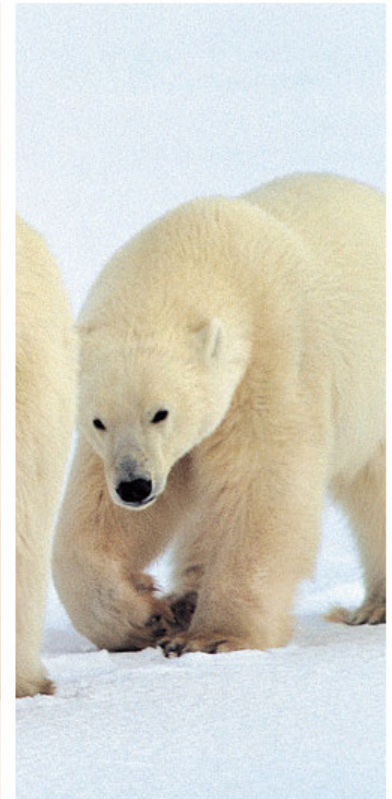
En de beloning: DQ AWARD 2010!



Uit het Juryrapport:

"De jury is onder de indruk van de wijze waarop WNF datakwaliteit onderdeel maakt van haar missie tot duurzaamheid en zo de hele organisatie weet te motiveren voor het project.

De resultaten spreken voor zich. Het behaalde succes is het gevolg van de betrokkenheid, de kundigheid en het enthousiasme van de eigen medewerkers."



A photograph of two whales breaching the surface of the ocean. The water is a deep blue, and the sky is a pale, clear blue. In the background, a low, hazy coastline is visible. The whales' dark, sleek bodies are partially submerged, with their large, curved dorsal fins cutting through the water, creating white foam and splashes. The overall scene is serene and majestic.

Hartelijk dank voor uw belangstelling!

VRAGEN?

Pmiddendorp@wwf.nl

**ZORG VOOR EEN HAPPY END,
GEEF DE AARDE DOOR**