



DATA STREAMS: DATEN KONSOLIDIEREN & UNTERNEHMENSWEIT EINSETZEN



Die Lowell Group ist einer der führenden europäischen Anbieter im Forderungsmanagement. Ziel des Unternehmens ist es, für seine Kunden und für Konsumenten tragfähige Lösungen beim Umgang mit offenen Forderungen zu entwickeln. Lowell ist in Großbritannien, Deutschland, Österreich, der Schweiz, Dänemark, Norwegen, Finnland und Schweden tätig. Dank umfangreicher Expertise in der Datenanalyse und einem ausgezeichneten Risikomanagement kann die Lowell Group seinen Kunden kompetente Lösungen in allen Bereichen des Forderungsmanagements anbieten.

DIE HERAUSFORDERUNG



Die Lowell Group verfügt über eine moderne IT-Infrastruktur und setzt auf automatisierte Prozesse. Zur Konsolidierung und für bessere Entscheidungen sollte eine einheitliche und systemübergreifende Lösung für Datenauswertungen von Websiteaktivitäten

auf den Weg gebracht werden. Ziel war es, das Website-Besucher-Verhalten in eine zukunftssichere und analytische Datenplattform zu integrieren. Umfangreiche Datenmengen sollten effizient und ohne größeren manuellen Aufwand verarbeitet werden.

DIE LÖSUNG



Zur Erfassung und Verarbeitung der Daten wandte sich Lowell an den Insight-basierten Customer Experience Anbieter Mapp. Mit Data Streams bietet Mapp eine Echtzeit-Lösung für Rohdatenexporte in moderne Datenarchitekturen oder auch Data Warehouses an. Daten lassen sich damit zentral erfassen und bearbeiten – und bedarfsgerecht verteilen. Anstatt Daten paketweise zu exportieren, werden diese als kontinuierlicher Datenstrom bereitgestellt. Dadurch lassen sich auch bei großen Datenmengen wertvolle Ressourcen schonen. Zugleich wird eine abteilungsübergreifende Nutzung derselben Datenbasis ermöglicht, wobei unternehmensweit eine hohe und einheitliche Datenqualität sichergestellt wird. Interne Stakeholder erhalten genau jene Daten, die für ihre Aufgaben relevant und erforderlich sind.

Ein Hauptaugenmerk liegt bei Lowell auf der Datenerfassung für das eigene Konsumentenportal (<https://konsumenten.lowellgroup.de>) und der entsprechende Datentransfer in die hauseigene analytische Datenplattform. Auf dem Portal können Konsumenten ihren aktuellen Forderungsstatus einsehen, Zahlungen veranlassen und Forderungen verwalten. Die Rohdatenexporte erfolgen hierbei nahezu in Echtzeit. Lowell ist dadurch in der Lage, die Performance seines Konsumentenportals detailliert zu erfassen und regelmäßig zu optimieren. Zudem stehen alle Rohdaten für eine fundierte Entscheidungsfindung zu Analysezwecken zur Verfügung.

ÜBERZEUGENDE ERGEBNISSE

Data Streams ermöglicht Lowell eine standardisierte Datenbereitstellung für alle Fachabteilungen hinweg. Das Unternehmen kann dadurch deutlich flexibler und schneller als in der Vergangenheit agieren. Alle relevanten Daten werden in der analytischen Datenplattform verarbeitet und genutzt. Dies gilt sowohl für den Analysebereich als auch für andere Abteilungen, die die erfassten Daten für ihre Zwecke operativ einsetzen.

Die Konzipierung und Implementierung der Data Streams hat im Zusammenspiel mit Mapp keine Wünsche offengelassen. Das gesamte Projekt verlief zielgerichtet und außerordentlich erfolgreich. Es gab einen engen und regelmäßigen virtuellen Austausch, wobei alle relevanten Fragen durch das Account Management Team von Mapp kompetent und zeitnah gelöst wurden. Das gesamte Projekt konnte dadurch innerhalb kurzer Zeit auf dem Weg gebracht werden.



/// Die Data Streams helfen uns dabei, Rohdaten einfach und effektiv zu konsolidieren. Die aufbereiteten Daten lassen sich praktisch in Echtzeit nutzen. Davon profitieren sowohl wir im Analysebereich als auch die Fachabteilungen über unsere gesamte Gruppe hinweg. Mapp hat uns bei der technischen Konzipierung und Umsetzung kompetent und unkompliziert unterstützt. Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit. ///

OLEG KIRILTSEV
DATA ENGINEER, LOWELL GROUP