

Zum Unternehmen

Relevanter Markt	Bausparkassen
Kunde	Deutsche Bausparkasse Badenia AG
Gründungsjahr	1931
Größe des Kunden	Bundesweit rund 800 Mitarbeiter und 1,2 Millionen Kunden
Ausgangssituation	Hohes Aufkommen an Rückläufern aus unzustellbaren Sendungen
Ziel	Reduzierung von Aufwand und Kosten im Bereich der Bearbeitung von Rückläufern und der Adressaktualisierung bzw. Adressrecherche
Lösung	Automatisierung interner Prozesse sowie Anschriftenermittlung durch Adress Research
Ergebnis	Minimaler Aufwand und hohe Recherchequalität durch Automatisierung der Prozesse

Schnelle Adress-Updates senken die Kosten Automatisierte Prozesse durch Adress Research

Das Unternehmen

Die Deutsche Bausparkasse Badenia AG mit Sitz in Karlsruhe zählt zur Spitzengruppe der privaten Bausparkassen in Deutschland und ist der Spezialist für Wohnungsbaufinanzierungen innerhalb der AMB Generali Gruppe. Fast 800 Mitarbeiter betreuen bundesweit ca. 1,2 Millionen Kunden. Neben den Angeboten rund um die Wohnvorsorge (Bausparen, Vor- und Zwischenkredite, Wohnimmobilienfinanzierungen, Geldanlagen) bietet die Badenia ein umfangreiches Spektrum an Finanzdienstleistungen aus einer Hand und ist kompetenter Ansprechpartner bei allen Fragen rund um Geld, Vorsorge und Versicherung.

Die Ausgangssituation

In Deutschland ziehen jährlich ca. 8 Millionen Menschen um. Zudem sorgen Namensänderungen, Hochzeiten, Scheidungen oder Todesfälle dafür, dass Datenbestände veralten. Rund 20 Prozent dieser unzustellbaren Adressen können selbst über Abgleiche mit bewährten Umzugsdatenbanken nicht aktualisiert werden. Diese Problematik betrifft auch die Badenia. Nur wenige Kunden informieren das Unternehmen direkt über ihre Namens- oder Adressänderungen. Vor allem, wenn die Kontoauszüge an alle Kunden verschickt werden, kommt es so zu einem erhöhten Aufkommen an Rückläufern aus unzustellbaren Sendungen. Früher waren der daraus entstehende Aufwand

und die Kosten enorm. Die Rückläufer wurden manuell erfasst und neue Adressen konnten nur mühsam durch aufwendige Anfragen an Einwohnermeldeämter ermittelt werden. Die Badenia suchte nach einem optimierten Prozess – von der Retouren-Erfassung bis zur Adress-Recherche und -Aktualisierung.

Die Lösung

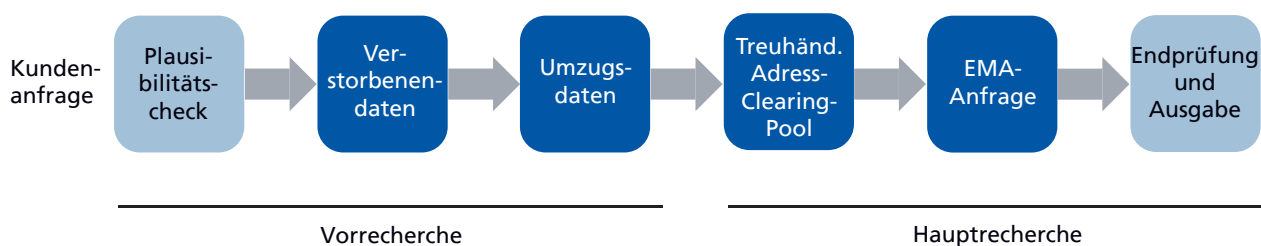
Durch den DataMatrix-Code, der im Sichtfenster des Briefes angebracht ist, können Rückläufer schneller erfasst werden. In der Deutschen Post Adress fand die Badenia einen erfahrenen Dienstleister, der mit seinem Recherche-Angebot „Adress Research Consumer“ die Ermittlung aktueller Anschriften 2001 komplett übernahm.



„Dank Adress Research laufen nun alle Arbeitsschritte automatisch ab“, erläutert Volker Sengler, bei der Badenia als Fachreferent in der Anwendungsentwicklung zuständig für die Betreuung der Prozesse rund um die Anschrift eines Kunden. „Die anhand des DataMatrix-Codes identifizierten nicht aktuellen Anschriften fließen über eine verschlüsselte FTP-Verbindung automatisch in Adress Research ein. Die sehr guten Schnittstellen ermöglichen hierbei eine saubere und problemlose Kommunikation.“

Adress Research ermittelt und überprüft Adressen über ein integriertes System verschiedener Informationsquellen und recherchiert in dem Zusammenhang auch bei den über 5.000 Einwohnermeldeämtern. Die Bedingungen und Gebühren sind von Amt zu Amt unterschiedlich. Adress Research hat die verschiedenen Anforderungen in den Ländern und Städten zu einem bundesweit einheitlichen Angebot zusammengefasst. Ca. 350.000 Adressen werden so pro Monat insgesamt über Adress Research ermittelt.

Und so funktioniert die Basis-Recherche:



Nach der Plausibilitätsprüfung, bei der Dubletten gestrichen und die Richtigkeit bzw. Vollständigkeit der Adresse geprüft wird, findet eine Vorrecherche in verschiedenen Datenquellen statt. Hierzu zählen u.a. die Datenbanken *POSTADDRESS MOVE* (Umzugsdaten) und *POSTADDRESS CLEAN* (Verstorbeneninformationen) der Deutschen Post Adress. Im Rahmen der Hauptrecherche erfolgt anschließend die Anfrage beim jeweils zuständigen Einwohnermeldeamt. Jede neu ermittelte Adresse wird mit Unterstützung von Partnern wie der Deutschen Post AG auf Zustellbarkeit geprüft. Nach vollständiger Bearbeitung der Datensätze werden der Badenia die Ergebnisse auf dem FTP-Server bereitgestellt.

Das Ergebnis

Die Vorteile durch eine Verlagerung der Recherche an einen Dienstleister überzeugen die Badenia. „Adress Research bietet uns eine hervorragende Möglichkeit, die unterschiedlichen Verfahren zu vereinheitlichen, so dass ein schneller Überblick über den Stand der

Anfragen ermöglicht wird“, stellt Volker Sengler fest. „Durch die Automatisierung der gesamten Prozesse haben wir unseren Aufwand deutlich minimiert. Selbst der Neuversand einer Sendung erfolgt automatisch, sobald eine neue Anschrift vorliegt. Lediglich für die Erfassung der Rückläufer per Hands scanner benötigen wir einen Mitarbeiter. Auch der automatische Datentransfer mit Adress Research funktioniert sehr gut.“ Die komplette maschinelle Abwicklung und die hohen Erfolgsquoten der Recherche sorgen somit dafür, dass die Bausparer der Badenia wieder erreichbar sind.

Der Ausblick

Aufgrund der durchweg positiven Erkenntnisse wird die Badenia Bausparkasse Adress Research, speziell die Basis-Recherche von Adress Research Consumer, auch zukünftig nutzen. Jedoch gibt es auch besonders problematische Adressen, bei denen automatisierte Anfragen an Meldebehörden nicht weiterhelfen. Daher ist auch die Nutzung ergänzender Produkte wie die Wohnumfeld-Recherche angestrebt. Hierbei ermitteln die Adress-Research-Experten persönlich beim zuständigen Einwohnermeldeamt und führen, falls erforderlich, intensive Recherchen an der zuletzt bekannten Anschrift des Umziehenden.

„Ein Ausbau der Zusammenarbeit ist auch bei weiteren Produkten wie der Wohnumfeld-Recherche geplant. Bei entsprechendem Anfrageaufkommen werden wir die Prozesse hierbei ebenfalls automatisieren“, so Volker Sengler.