

Zur Organisation

Relevanter Markt	Hilfs- und Wohlfahrtsorganisationen
Kunde	Arbeiter-Samariter-Bund Deutschland e.V
Gründungsjahr	1888
Größe des Kunden	Über 1,1 Millionen Mitglieder Mehr als 18.000 hauptamtliche sowie ca. 10.500 ehrenamtliche Mitarbeiter
Problematik	Aktualisierungsbedarf bei Mitgliederadressen / Adressqualitätssicherung
Ziel	Optimierung der Kosten im Bereich der Adressaktualisierung und -recherche
Ergebnis	Minimaler Kosten- und Verwaltungsaufwand sowie Kostentransparenz



So findet der ASB seine Mitglieder und Spender Die optimierte Anshriftenermittlung durch Adress Research.

Die Organisation

Der Arbeiter-Samariter-Bund (ASB) mit Sitz in Köln ist eine der großen Hilfs- und Wohlfahrtsorganisationen in Deutschland. Mit 16 Landes- und 227 Regionalverbänden sowie 112 GmbHs ist der ASB in ganz Deutschland vertreten. Seit seiner Gründung 1888 bilden humanitäre und demokratische Grundsätze die Basis seiner Arbeit im In- und Ausland. Der ASB ist politisch und konfessionell unabhängig. Mehr als eine Million Menschen unterstützen den gemeinnützigen Verein durch ihre Mitgliedschaft. Parallel zu seinen Aufgaben im Rettungsdienst – von der Notfallrettung bis zum Katastrophenschutz – engagiert sich der ASB in der Altenhilfe, der Kinder- und Jugendhilfe, der Auslandshilfe, der Aus- und Weiterbildung Erwachsener sowie für Menschen mit Behinderung oder psychischer Erkrankung.

Die Ausgangssituation

In Deutschland ziehen jährlich ca. 8 Millionen Menschen um, zudem sorgen Namensänderungen, Hochzeiten, Scheidungen oder Todesfälle dafür, dass Adressdaten veralten. Ca. 20% der unzustellbaren Anschriften können nicht über die herkömmlichen Aktualisierungsmethoden auf den neusten Stand gebracht werden.

Mit diesem Problem hat auch der ASB zu kämpfen. Die Postrückläufer verursachen hohe Kosten, was allerdings nicht das einzige Problem darstellt. „Als Verein ist der ASB dazu

verpflichtet, die Korrespondenz mit seinen Mitgliedern zu gewährleisten“, so Bernd Wohltorf, Leiter „Mitgliederwerbung, -verwaltung und -service“ beim ASB. Die Mitglieder müssen über das Leistungsangebot und Veränderungen informiert,



die Beitragsrechnungen zugestellt werden. Es besteht demnach die Notwendigkeit, die Mitgliedsadressen aktuell zu halten. Eine Möglichkeit

ist die Eigenrecherche, wofür jedoch in Technik und Personal investiert werden muss. Der Verwaltungsaufwand ist bei der Eigenrecherche immens. „Kosten zu optimieren ist in einem Wohlfahrtsverband wie dem ASB oberstes Gebot“, so Wohltorf weiter. Der ASB suchte also nach einer Alternative zu den umständlichen Anfragen bei Einwohnermeldeämtern, um die Retouren zu minimieren und dabei unnötige Aufwendungen zu vermeiden.

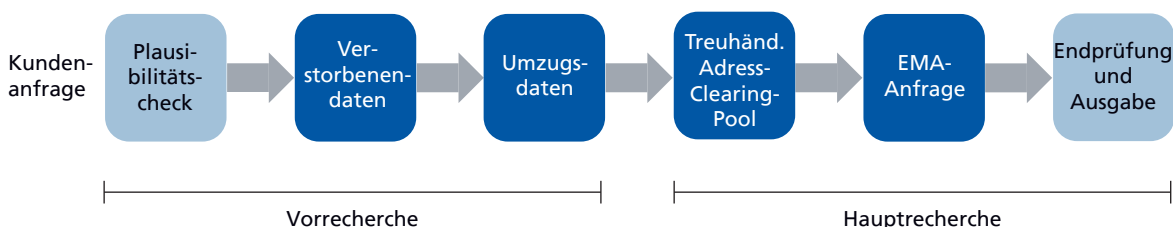
Die Lösung

In der Deutschen Post Adress fand der ASB einen kompetenten Spezial-Dienstleister, auf dessen Anshriftenermittlungsdienst Adress Research er die Recherche verlagerte. Aufgrund der kostengünstigen Abwicklung und der guten Recherchequalität arbeitet der ASB bereits seit 2003 mit den Lösungen von Adress Research.

Adress Research Consumer:

Adress Research Consumer ermittelt über ein integriertes System mehrerer Informationsquellen die Adressen unbekannt verzogener Personen und recherchiert in dem Zusammenhang auch bei den über 5.000 Einwohnermeldeämtern. Die Bedingungen und Gebühren sind von Amt zu Amt sehr unterschiedlich. Adress Research fasst die verschiedenen Anforderungen in den Bundesländern und Städten zu einem bundesweit einheitlichen Angebot zusammen. Ca. 350.000 Adressen werden so pro Monat insgesamt ermittelt.

Und so funktioniert die Basis-Recherche:



Ein ASB-Mitarbeiter sendet die Daten manuell bzw. per Datei-Upload automatisiert auf der SSL-verschlüsselten Adress-Research-Plattform ein. Nach der Plausibilitätsprüfung, bei der Dubletten gestrichen und die Richtigkeit der Adressen geprüft werden, erfolgt die Vorrecherche in verschiedenen Datenquellen. Hierzu zählen u.a. die Datenbanken *POSTADRESS MOVE* (Umzugsdaten) und *POSTADRESS CLEAN* (Verstorbenenendaten) der Deutschen Post Adress. Bei der Hauptrecherche erfolgt anschließend die Anfrage beim zuständigen Einwohnermeldeamt. Nach der Bearbeitung erhält der ASB eine Datei mit den ermittelten Adressen und durch die Adressenprüfung bestätigten Adressen.

Das Ergebnis

„Wir sind sehr zufrieden, nicht nur in Bezug auf die Qualität“, äußert sich Bernd Wohltorf vom ASB. Durch die Übertragung der Rechercheleistung auf Adress Research trägt der ASB lediglich die Kosten für die reine Adressenre-

cherche und kann somit fixe in variable Kosten wandeln. Als Wohlfahrtsorganisation trägt sie so dem Interesse der Mitglieder Rechnung, die Kosten zu optimieren. Der bundesweit einheitliche Preis für jede Anfrage über Adress Research steht zu den Kosten der Eigenrecherche in keinem Verhältnis, da allein die Gebühren der Meldeämter zwischen 3,50 und 16 Euro liegen.

Der Ausblick

Um weitere Kosten einzusparen, empfiehlt sich die Nutzung der Adress Research Telefonrecherche. Dabei handelt es sich um ein besonders günstiges Verfahren zur Aktualisierung

von Problemadressen, das sich gerade für weniger schwerwiegende Fälle rechnet. Auf der Basis der gelieferten Daten erfolgt eine telefonische Recherche bei der betreffenden Person selbst; eine mitgelieferte Telefonnummer erhöht hierbei die Erfolgchancen. Liegt keine Telefonnummer vor, reichert Adress Research die Daten mit Kontaktdaten ausschließlich aus allgemein zugänglichen Quellen an. „Dieses Angebot ist für uns sehr interessant, da hierdurch eine weitere Kostenreduzierung möglich wird“, so Wohltorf.



„Dank Adress Research Consumer konnten wir unseren Verwaltungsaufwand für die Adressenermittlung auf ein Minimum reduzieren.“

Bernd Wohltorf, Leiter „Mitgliederverwaltung, -verwaltung und -service beim ASB