

# Zum Unternehmen

Relevanter Markt	Versicherungen
Kunde	Central Krankenversicherung AG
Gründungsjahr	1913
Größe des Unternehmens	Ca. 1,8 Mio. Kunden (Stand 2010) Über 1.800 hauptberufliche Mitarbeiter und Vertriebspartner
Problematik	Hoher Aufwand und hohe Kosten im Bereich der Adressrecherche
Ziel	Minimierung von Arbeits- und Kostenaufwand
Lösung	Adress Research Consumer
Ergebnis	Aufwandsminimierung und hohe Erfolgsquoten bei schnellen Antwortzeiten



Gesundheit bewegt uns.

## Aufwendige Einwohnermeldeamts-Anfragen?

### Adress Research Consumer als komfortable Alternative

#### Das Unternehmen

„Gesundheit bewegt uns“ – als erste private Krankenversicherung, die als Aktiengesellschaft gegründet wurde, ist die Central eine der besten Adressen, wenn es um privaten Krankenversicherungsschutz geht. Als Unternehmen der Generali Gruppe zählt die Central heute mit ca. 1,8 Millionen Versicherten zu den führenden und wachstumsstärksten privaten Krankenversicherungen Deutschlands. Schnelle Reaktionen, verständliche Lösungen und dabei an den Bedürfnissen der Kunden und Vertriebspartner orientiert: Dafür steht der Gesundheitsspezialist Central. Mit Beitragseinnahmen von rund 1,9 Milliarden Euro gehört er zu den Top 5 der Branche.



#### Die Ausgangssituation

Es gibt viele Gründe, warum sich Ausgangspost der Central, zum Beispiel beim Versand von Policen oder beim allgemeinen Schriftverkehr, als unzustellbar erweist. So ziehen in Deutschland jährlich ca. acht Millionen Menschen um. Zudem sorgen Namensänderungen, Hochzeiten, Scheidungen oder Todesfälle dafür, dass

Adressdaten veralten. Rund 20 % dieser ungültigen Anschriften können nicht über bekannte Methoden der Adressaktualisierung gepflegt werden.

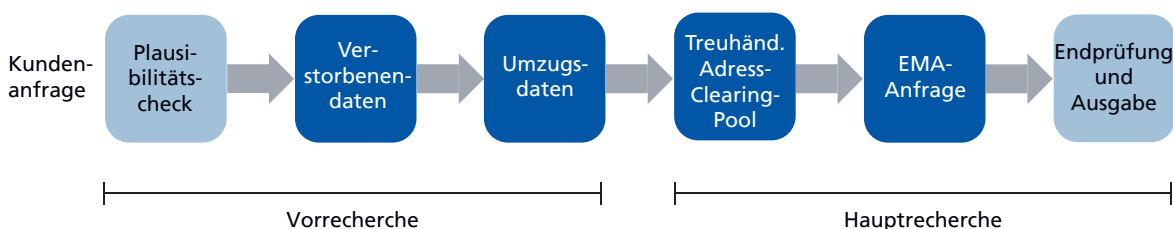
„Früher haben wir selbst in Papierform Anfragen an die Einwohnermeldeämter gestellt“, erläutert Birgit Krings aus der Abteilung „Projekt- und Anforderungsmanagement“ der Central. „Das war jedoch sehr aufwendig und zeitintensiv, weil die Bedingungen und Gebühren von Amt zu Amt unterschiedlich sind. Jeden Vorgang haben wir uns dabei auf Termin gehalten. Aufgrund der zum Teil langen Antwortzeiten hatten wir durch die Kommunikation mit den Meldeämtern jedoch einen zusätzlichen Personalaufwand.“ Daher suchte die Central einen kompetenten Spezialdienstleister, auf den die komplette Recherche verlagert werden konnte.

#### Die Lösung

Seit 2005 arbeitet die Central äußerst erfolgreich mit dem Produkt Adress Research Consumer und konnte den eigenen Aufwand dadurch deutlich minimieren. Mit nur einem Mausklick wird die Recherche angestoßen. Falls erforderlich, werden Adress Research die Anfragen dann täglich über die AMB Generali Gruppe mittels verschlüsselter FTP-Verbindung zur Verfügung gestellt.

Adress Research Consumer überprüft die Versicherten-Anschriften der Central über ein integriertes System verschiedener Informationsquellen und recherchiert in dem Zusammenhang bei über 5.000 Einwohnermeldeämtern. Adress Research hat die unterschiedlichen Anforderungen in den Bundesländern und Städten hierbei zu einem bundesweit einheitlichen Angebot zusammengefasst. Ca. 350.000 Anschriften werden so pro Monat insgesamt über Adress Research Consumer ermittelt.

### Und so funktioniert die Recherche:



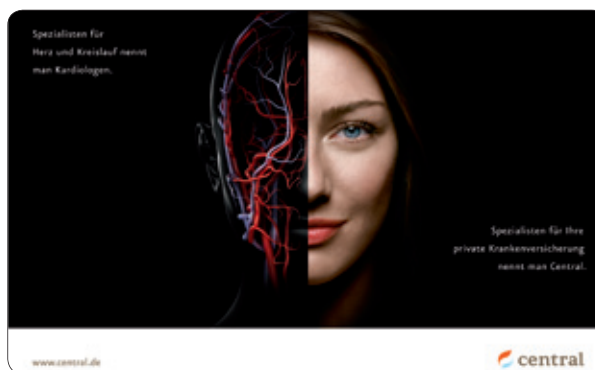
Nach der Plausibilitätsprüfung, bei der Adress Research Consumer Dubletten streicht und die Richtigkeit und Vollständigkeit der Adresse prüft, erfolgt die Vorrecherche in verschiedenen Datenquellen. Hierzu zählen u.a. die Datenbanken *POSTADDRESS MOVE* (Umzugsdaten) und *POSTADDRESS CLEAN* (Verstorbeneninformationen) der Deutschen Post Adress. Im Rahmen der Hauptrecherche erfolgt anschließend die Anfrage bei dem jeweils zuständigen Einwohnermeldeamt. Jede neu ermittelte Adresse wird abschließend mit Partnern wie der Deutschen Post auf Zustellbarkeit geprüft.

Nach der Bearbeitung erhält die Central eine Datei mit den ermittelten Anschriften und durch Zustellprüfung bestätigten Adressen. Die Ergebnisse werden automatisch in die Systeme der Central übernommen.

### Das Ergebnis

Für ca. 65 % der Anfragen, die die Central an Adress Research stellt, kann auf diese Weise ein positives Ergebnis, also eine zustellfähige

Anschrift, ermittelt werden. Doch nicht nur die hohen Erfolgsquoten überzeugen die Central. „Wir sind rundum zufrieden. Sowohl die Qualität der Ergebnisse als auch die kurzen Antwortzeiten sind sehr gut, die automatisierte Übernahme der ermittelten Anschriften sorgt bei uns für Einsparpotential. Die Journalfunktionen des Online-Portals von Adress Research bieten zudem eine sehr hilfreiche und komfortable Lösung, auf schnellste Weise kann der Status jedes einzelnen Vorgangs hierüber problemlos ermittelt werden“, schildert Birgit Krings.



### Der Ausblick

Aufgrund der durchweg positiven Erfahrungen und der vielen Vorteile durch die Nutzung von Adress Research Consumer steht einer weiteren Zusammenarbeit nichts im Wege. „Die sehr guten Quoten und die gute Betreuung bestätigen uns in der Wahl von Adress Research als Dienstleister im Bereich der Adressrecherche. Daher möchten wir auch zukünftig unsere Problemadressen mit Adress Research Consumer aktualisieren“, so Birgit Krings.