

Relevanter Markt	Forderungsmanagement; Inkasso
Kunde	Creditreform Hamburg von der Decken KG
Gründungsjahr	1879
Größe des Kunden	ca. 110 Mitarbeiter
Problematik	Erreichbarkeit von Schuldnern
Ziel	Schnelle und zuverlässige Ergebnisse bei fehlerfreien Prozessen
Lösung	Adressaktualisierung und -recherche durch Adress Research
Ergebnis	Aufwandsminimierung durch elektronische Lösungen

Wenn Schuldner nicht erreichbar sind Adress Research bietet für jeden Fall die passende Lösung

Das Unternehmen

Die Creditreform Hamburg ist seit mehr als 125 Jahren in Hamburg und Umgebung tätig. Sie ist dem Verband der Vereine Creditreform e.V. und der gesamten Unternehmensgruppe Creditreform in Deutschland und Europa angeschlossen. Creditreform steht seinen Mitgliedern neben Auskunftserteilung und Forderungsmanagement auch als Beratungsunternehmen zur Seite, unterstützt durch die Creditreform AG und den darin vereinigten Tochtergesellschaften.



Die Ausgangssituation

Ein wesentlicher Bereich der Creditreform Hamburg ist das Forderungsmanagement. „Unser Ertrag hängt im Wesentlichen vom Erfolg beim Forderungseinzug ab. Jedoch lassen sich Forderungen nur dann einziehen, wenn wir den Schuldner auch erreichen“, beschreibt Andreas Krüß, Gruppenleitung Inkasso Organisation und Technik bei der Creditreform Hamburg, eine der großen Herausforderungen der Branche. Umzüge, aber auch Namensänderungen, Eheschließungen oder Scheidungen sorgen dafür, dass Schuldner an der angegebenen Anschrift nicht mehr erreichbar sind. Die Recherche der neuen Adressen in schriftlicher Form selbst vorzunehmen ist allerdings nicht sinnvoll.

„Der Aufwand durch Druck, Sortierung und Versand der Anfragen sowie die Bearbeitung der Antworten war früher sehr hoch, zudem ließen sich postalische Anfragen nicht elektronisch weiterverarbeiten“, erläutert Andreas Krüß. „Bei der Suche nach einem geeigneten Dienstleister waren uns neben Zuverlässigkeit, Schnelligkeit, Erreichbarkeit und der Möglichkeit des Reportings daher auch fehlerfreie Prozesse besonders wichtig.“

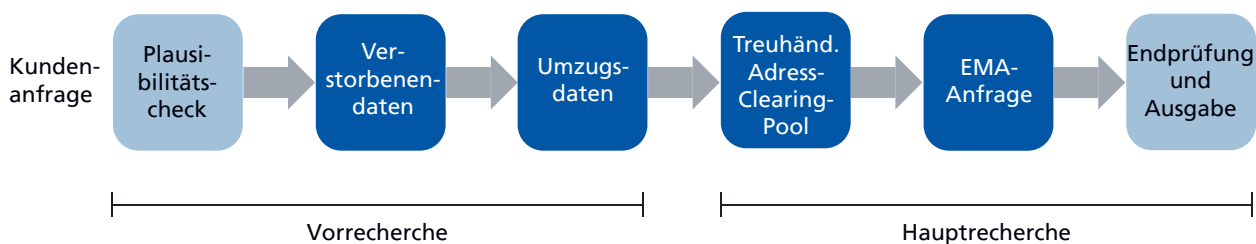
Die Lösung

In der Deutschen Post Adress fand die Creditreform Hamburg einen erfahrenen Dienstleister, der mit seinem Rechercheangebot „Adress Research“ alle Anforderungen erfüllt. Ein breites Produktportfolio ermöglicht eine zielgenaue Recherche der Adressen von unbekannt verzogenen Schuldnern. Über das Online-Portal von Adress Research nutzt die Creditreform Hamburg im Rahmen des Forderungseinzuges gleich mehrere Produkte. Adress Research Business beispielsweise ist die Lösung für alle Firmendressen und liefert hilfreiche Informationen als Ergänzung zu den eigenen Produkten.

Die meisten Anfragen stellt Creditreform jedoch zu Privatadressen. Adress Research Consumer aktualisiert nach Möglichkeit die angefragten Adressen – bei trefferbasierter Abrechnung – durch Abgleiche der eigenen Daten gegen die beiden Datenbanken *POST-ADRESS MOVE* (Umzugsdaten) und *POSTADRESS CLEAN* (Verstorbenenendaten).

So nutzt die Creditreform Hamburg für seine Adressrecherche ein integriertes System verschiedener Informationsquellen. Adress Research ist dabei die Schnittstelle zu über 5.000 Einwohnermeldeämtern in Deutschland, wobei die unterschiedlichen Anforderungen in den Ländern und Städten zu einem bundesweit einheitlichen Preis zusammengefasst sind. Insgesamt werden so ca. 350.000 Anschriften pro Monat ermittelt.

Und so funktioniert die Recherche:



Nach einer Plausibilitätsprüfung, bei der Adress Research Consumer Dubletten streicht und die Richtigkeit und Vollständigkeit der Adresse prüft, erfolgt eine Vorrecherche in mehreren Datenquellen. Hierzu zählen u.a. wiederum die Datenbanken *POSTADDRESS MOVE* und *POST-ADDRESS CLEAN* sowie ein Treuhand-Pool. Dieser enthält Wohnanschriften, die Adress Research für andere Unternehmen recherchiert hat und treuhänderisch verwaltet. Im Rahmen der Hauptrecherche erfolgt anschließend die Anfrage beim zuständigen Einwohnermeldeamt. Jede neu ermittelte Adresse wird abschließend mit Partnern wie der Deutschen Post auf Zustellbarkeit geprüft.

Das Ergebnis

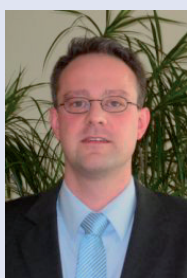
Durch die Adress-Research-Leistungen wird die Erfolgsquote beim Forderungseinzug deutlich positiv beeinflusst. Zugleich haben sich Kosten und Aufwand bei der Adressrecherche erheblich reduziert. „Mit den Leistungen von Adress Research sind wir sehr zufrieden. Durch die

automatisierten Prozesse sparen wir die komplette schriftliche Abwicklung inklusive Papier und Porto und damit auch wertvolle Arbeitszeit“, erläutert Andreas Krüß.

Der Ausblick

Mit Adress Research Consumer können bereits die meisten Adressen aktualisiert werden. In manchen Fällen, in denen keine neue Adresse recherchiert werden konnte, ist es sinnvoll,

zeitverlagert noch einmal eine Anfrage zu stellen, da sich die Schuldner beispielsweise noch nicht umgemeldet haben.



Andreas Krüß,
Gruppenleitung Inkasso
Organisation und Technik der Creditreform Hamburg

„Um uns den Aufwand einer erneuten Anfrage zu ersparen und doch noch ein positives Ergebnis zu bekommen, werden wir zukünftig auch den Service der Langzeit-Beobachtung nutzen.“

Bei der Langzeit-Beobachtung hält Adress Research die vorab durch Adress Research Consumer negativ qualifizierten Datensätze automatisch im System und lässt sie einmal monatlich den gesamten Prozess der Vorrecherche durchlaufen. Bei einem positiven Treffer wird der Datensatz wie gewohnt auf elektronischem Weg zurückgeliefert.