

Relevanter Markt	Hilfs- und Wohlfahrtsorganisationen, Fundraiser
Kunde	Malteser Hilfsdienst e.V.
Gründungsjahr	1953
Größe des Kunden	Rund 1 Million Förderer und Spender Über 12.700 hauptamtliche sowie mehr als 34.000 ehrenamtliche Mitarbeiter
Problematik	Qualität der Mitgliederadressen
Ziel	Schnelle, preiswerte und qualitativ hochwertige Adressrecherche
Lösung	Adress Research Consumer – Telefon-Recherche (Phone Research)
Ergebnis	Optimale Erfolgsquoten und deutliche Reduzierung der Kosten

## Günstige Lösung für die Adressrecherche Telefonische Anschriftenermittlung durch Adress Research

### Das Unternehmen

Mit mehr als 34.000 ehrenamtlichen Helfern und über 12.700 hauptamtlichen Mitarbeitern setzen sich die Malteser bundesweit an über 700 Standorten für Bedürftige ein. Ihre Dienste erstrecken sich über die Bereiche Medizin und Gesundheit, Notfallvorsorge, Jugend und Familie, soziales Ehrenamt und Betreuung alter Menschen. Dieses Engagement ist nur dank der Unterstützung von rund einer Million Förderern und Spendern möglich. Die Malteser sind das größte Werk des weltweit tätigen Malteserordens und eine der großen caritativen Organisationen in Deutschland.



### Die Ausgangssituation

„Dass unsere Mitgliederadressen aktuell sind, ist enorm wichtig“, erläutert Markus Gieske, Abteilungsleiter Mitglieder- und Spendenbetreuung beim Malteser Hilfsdienst. „Denn zum einen wollen ja unsere Mitglieder darüber informiert werden, was mit ihren Spenden und Beiträgen passiert. Und zum anderen können wir sonst die für die Mitglieder wichtigen Beitrags- und Spendenquittungen nicht zustellen.“



Die eigenen Spenderdaten aktuell halten – das ist leichter gesagt als getan. Denn viele Adressdatenbestände enthalten unzustellbare Anschriften, die z. B. durch Umzüge, Sterbefälle oder Namensänderungen entstehen. Etwa 20 Prozent solcher „Problemadressen“ können selbst durch Abgleiche mit den hierzulande am Markt angebotenen Umzugsdatenbanken nicht aktualisiert werden.

Die notwendige Recherche der neuen Adressen mit eigenen Mitteln ist jedoch sehr aufwendig und teuer. Daher hatte der Malteser Hilfsdienst in der Vergangenheit schon oft die Basis-Recherche der Aktualisierungslösung Adress Research Consumer genutzt. Da jedoch vor allem die Anfragen bei den Einwohnermeldeämtern relativ hohe Kosten verursachen, strebte der Malteser Hilfsdienst als Non-Profit-Organisation eine preiswertere Alternative an.

### Die Lösung

Mit seiner Telefon-Recherche bietet Adress Research ein besonders günstiges Verfahren zur Aktualisierung von Problemadressen, das sich gerade für weniger schwerwiegende Fälle rechnet. Auf der Basis der beim Malteser Hilfsdienst vorhandenen Daten erfolgt eine telefonische Recherche beim betreffenden Spender. Eine mitgelieferte Telefonnummer erhöht hierbei die Erfolgschancen. Andernfalls

werden die Daten im Rahmen der kostenlosen Vorrecherche mit Telefonnummern aus allgemein zugänglichen Quellen angereichert. Die trefferbezogene Preisgestaltung minimiert das Kostenrisiko.

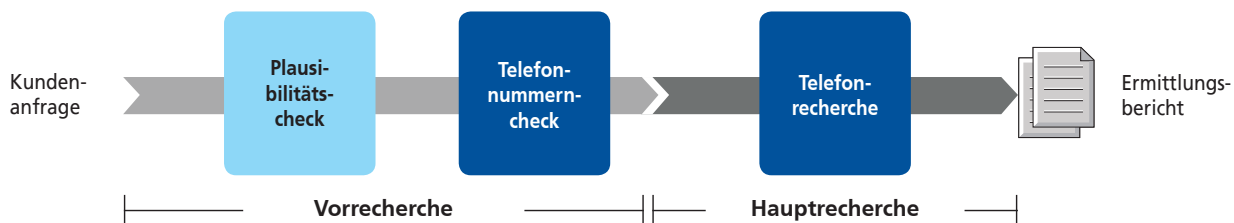
### Und so funktioniert die Recherche:

Ein Mitarbeiter des Malteser Hilfsdiensts sendet die Daten manuell bzw. per Datei-Upload automatisiert auf der SSL-verschlüsselten Adress-Research-Plattform ein. Nach der Eingabe führt Adress Research zunächst eine Dublettenkontrolle und einen Plausibilitätscheck zur Verifizierung der Angaben durch.



„Wir sind sehr zufrieden, unsere Erwartungen sind übertroffen worden“, beschreibt Chris Drubig von der Mitglieder- und Spendenverwaltung seine bisherigen Erfahrungen mit der Telefonrecherche. „In kürzester Zeit haben wir mehr positive Ergebnisse bekommen als uns zugesichert wurde. Der Verarbeitungsprozess verläuft sehr schnell und ist leicht zu handhaben. Zudem ist der Kundenservice sehr freundlich und bei kleineren Schwierigkeiten hilfsbereit und schnell zur Stelle.“

### Prozesskette Telefon-Recherche (Phone Research):



Nach der Überprüfung der Telefonnummer erfolgt die telefonische Recherche mit bis zu zehn Anwahlversuchen an unterschiedlichen Wochentagen. Dabei wird fundiertes Ermittlungs-Know-how mit einer bewährten Befragungssystematik kombiniert. Bevor die neu ermittelten Daten ausgegeben werden, durchlaufen sie erneut einen Plausibilitätscheck einschließlich postalischer Kontrolle durch den Abgleich mit einer Referenzdatei.

### Das Ergebnis

Die Erfolgsquote der Telefonrecherche ist beim Malteser Hilfsdienst überragend und zeigt das Potenzial dieser Lösung. Bei einer durchschnittlichen Bearbeitungszeit von 10 Tagen konnte bislang die beachtliche Quote von nahezu 45 Prozent positiver Ergebnisse erzielt werden.

### Der Ausblick

Der hohe Nutzen, den die Telefonrecherche von Adress Research bietet, überzeugt auch den Malteser Hilfsdienst. Daher wird die Zusammenarbeit in diesem Bereich zukünftig weiter ausgebaut. „Wir werden dieses Produkt auf jeden Fall weiter in Anspruch nehmen, da diese Methode kostengünstig ist und wir zu sehr positiven Ergebnissen gekommen sind“, so Chris Drubig.