

Relevanter Markt	Dienstleister für Transaktionsbanking
Kunde	transactio
Gründungsjahr	2001
Größe des Kunden	Ca. 80 Angestellte
Problematik	Erhöhte Versand- und Prozesskosten durch falsche Adressen
Ziel	Kostentransparenz und Kosteneinsparungen durch vereinfachte Recherchewege
Lösung	Adress Research Consumer – die bessere Alternative
Ergebnis	Hohe Zufriedenheit durch Transparenz und Verringerung der Prozesszeiten

Niedrige Kosten, hohe Erfolgsquoten

Optimierte Adressrecherche für die Finanzbranche

Das Unternehmen

Die transactio mit Sitz in Nürnberg und Produktionsstandorten in Nürnberg und Würzburg ist eine Tochter der Sparkasse Mainfranken Würzburg und der Sparkasse Nürnberg. Der Spezialist für Transaktionsbanking bietet



deutschlandweit Dienstleistungen an, die sich in erster Linie an Banken, Sparkassen und andere Finanzdienstleister richten. Das Leistungsspektrum reicht von der kompletten Zahlungsabwicklung über allgemeine Marktserviceprozesse, Vordruckpersonalisierung, Sorten-, Edelmetall- und Reisescheckbestellungen bis zur Dokumentenarchivierung.

Die Ausgangssituation

Aktuelle Kundenadressen sind in der Finanzbranche für die unterschiedlichsten Sendungen sehr wichtig. Kontoauszüge müssen pünktlich zugestellt werden und auch bei Marketingaktionen sollen die Kunden erreicht werden. „Besonders kritisch wird es, wenn es zu

einem Verzug bei der Zustellung von rechtlich relevanten Dokumenten kommt“, beschreibt Martin Götz, Gruppenleiter des Kunden- und Servicecenters und verantwortlich für die Einführung- und Umsetzung der Einwohnermeldeamtsanfragen, die Problematik falscher und veralteter Adressen. „Zudem entstehen doppelte Versandkosten, weil wir Postrückläufer erneut verschicken müssen.“

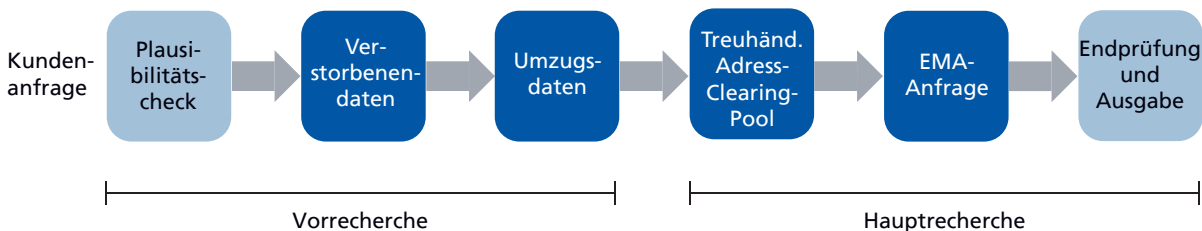
Der Hauptgrund für falsche Adressen sind Umzüge. Aber auch Namensänderungen, Eheschließungen etc. führen dazu, dass Kunden an der bekannten Anschrift nicht mehr erreichbar sind. Denn längst nicht alle Kunden teilen den Banken, bei denen sie Kunde sind, solche Änderungen mit. Die aktuellen, korrekten Adressen zu ermitteln, erweist sich jedoch als äußerst schwierig.

„Aufgrund der vielen Prozessschritte ist eine eigene Recherche bei den Einwohnermeldeämtern sehr aufwendig“, weiß Martin Götz aus Erfahrung. „Für jeden Einzelfall müssten wir ein separates Schreiben erstellen. Außerdem differieren die Auskunftsgebühren teilweise sehr stark, was eine standardisierte Bearbeitung und Abrechnung äußerst schwierig macht. Zu allem Überfluss unterliegen die Ergebnisse keiner Qualitätssicherung, und die Antwortzeiten der Meldeämter sind oftmals viel zu lang.“

Die Lösung

Eine sinnvolle Alternative war es daher, einen Dienstleister mit der Recherche zu beauftragen. Hiervon erhoffte sich transactio Kostentransparenz und Einsparungen durch vereinfachte Recherchewege. Zudem sollte die Erfolgsquote mindestens so hoch sein wie bei den Einwohnermeldeamtsanfragen.

Und so funktioniert die Recherche:



Adress Research, ein Service der Deutschen Post Adress, wird mit dem Produkt Adress Research Consumer all diesen Anforderungen gerecht. Ein integriertes System von Daten- und Informationsquellen ermöglicht eine qualitativ hochwertige Recherche und hohe Erfolgsquoten. Adress Research ist die Schnittstelle zu den über 5.000 Einwohnermeldeämtern in Deutschland, wobei es unterschiedlichen Anforderungen in den Städten und Bundesländern zu einem einheitlichen Angebot zusammenfasst.

Die Handhabung ist für transactio denkbar einfach. Im Online-Portal von Adress Research werden Anfragen direkt in eine Maske eingegeben. Alles Weitere übernimmt Adress Research. Nach der Plausibilitätsprüfung, bei der Dubletten gestrichen und die Adressen auf Richtigkeit und Vollständigkeit geprüft werden, erfolgt die Vorrecherche in verschiedenen Datenquellen. Hierzu zählen u.a. die Daten-

banken *POSTADDRESS MOVE* (Umzugsdaten) und *POSTADDRESS CLEAN* (Verstorbeneninformationen) der Deutschen Post Adress. Im Rahmen der Hauptrecherche erfolgt die Anfrage bei dem jeweils zuständigen Einwohnermeldeamt. Jede neu ermittelte Adresse wird abschließend mit Partnern wie der Deutschen Post AG auf Zustellbarkeit geprüft.

Das Ergebnis

Mit dem Rechercheergebnis durch Adress Research Consumer zeigt sich transactio hochzufrieden. Die Recherchemöglichkeiten von Adress Research gehen über die bloßen Anfragen bei Einwohnermeldeämtern hinaus. Dementsprechend hoch ist die Erfolgsquote. Es bleibt nur ein geringer Anteil an Personen, zu denen keine zustellfähige Anschrift ermittelt werden kann.



v. l.: Lydia Göbel, Christian Kordmann, Gruppenleiter der Gruppe Giro- und Kundenservice, und Martin Götz

„Durch die vereinfachten Recherchewege haben wir die Prozesszeiten deutlich verringert“, freut sich Martin Götz. „Besonders hilfreich ist die transparente Auftragsabwicklung; jeder Fall ist einzeln nachzuhalten.“