

Rezept für erfolgreiches Adressmanagement

Die **Baloise Group** mit Sitz in Basel, Schweiz, ist ein europäischer Anbieter von Versicherungs- und Vorsorgelösungen. Sie positioniert sich als Versicherer mit intelligenter Prävention, der "Sicherheitswelt". In der Schweiz agiert sie als fokussierter Finanzdienstleister, eine Kombination von Versicherung und Bank. Die weiteren Märkte sind Deutschland, Österreich, Belgien, Luxemburg, Liechtenstein, Kroatien und Serbien. Das Vertriebsnetz umfasst die eigene Verkaufsorganisation, Makler und weitere Partner.

Das Geschäft mit innovativen Vorsorgeprodukten für Privatkunden in ganz Europa betreibt die Baloise mit ihren Kompetenzzentren in Luxemburg und Liechtenstein. Die Baloise Group beschäftigt rund 9'100 Mitarbeitende.

„Dank ‚Multisource‘ war es uns möglich, die Retourenquote auf unter 0,9% zu senken...“

Rolf V. Bolli, Vertrieb und Marketing
Basler Versicherungen

Fehlerhafte Adressen kosten bares Geld

Rund eine Million Personen in der Schweiz wechseln jährlich ihre Adresse. Die notwendige Aktualisierung stellt für Firmen und Organisationen mit grossen Adressbeständen eine echte Herausforderung dar. Ein fehlerhafter Adressbestand kostet Geld, führt zu Retouren und im schlimmsten Fall gar zu Kundenverlusten, unnötigem Ärger und Umrufen.

Problemstellung

Bei der Aktualisierung von Adressen ist es vorgekommen, dass Personen falsch identifiziert bzw. zugeordnet wurden. Die daraus entstandenen Probleme waren zum Beispiel die falsche Zustellung von Versicherungsdokumenten, der fälschlicherweise eingeleitete Einzug von KFZ-Kennzeichen oder fehlgeleitete Rechnungsversendungen.

Nebst diesen, zum Teil schwerwiegenden Folgen durch unsachgemässe Aktualisierung der Adressen, war ein massiver Anstieg der Retourenquote und der Kosten zu verzeichnen.

Der Imageverlust sowie die wachsenden Kosten waren der Basler ein Dorn im Auge. Zusammen mit Swisscom Directories wurden die Probleme an der Wurzel gepackt und Lösungen implementiert.

Eine Standardlösung

Directories Multisource ermöglicht durch das Mehrquellen-Prinzip die Überprüfung möglicher Mutationen auf deren Richtigkeit. Die tagesaktuellen Adressdaten basieren u.a. auf den Verzeichnissen von Swisscom Directories, die aus den Beständen, aller namhaften Telekom-Anbieter der Schweiz entstehen.

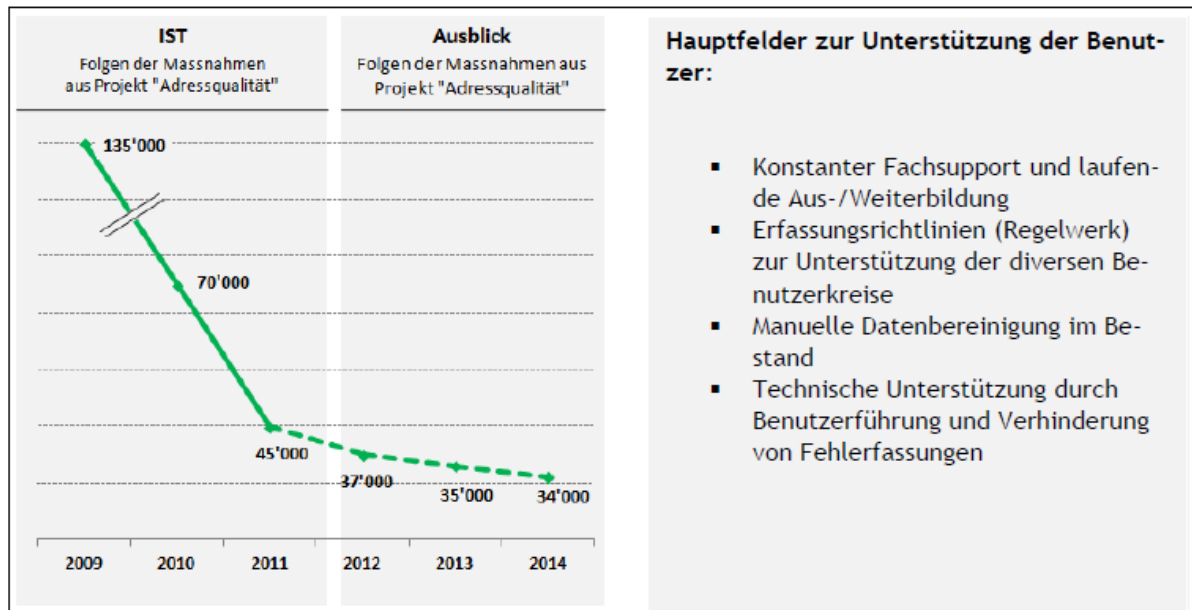
Directories Multisource verifiziert, kontrolliert und übermittelt online allfällige Veränderungen im Kundenstamm der Basler Versicherung AG.

Die enge und agile Zusammenarbeit während der Entwicklung und der Realisierung der Lösung, permanente Erfolgskontrollen sowie die Umsetzung von Sonderlösungen im Versicherungsumfeld, wie zum Beispiel neue gesetzliche Vorgaben (Werbestern), haben dafür gesorgt, dass die gestellten hohen Anforderungen übertroffen wurden.

Aktuell werden 1,9 Mio. Kundenadressen tagtäglich geprüft und nötigenfalls korrigiert.

Die so gewonnen Erkenntnisse sind vollumfänglich in die nun auch anderen Versicherungsgesellschaften zur Verfügung stehende Lösung Directories Multisource eingeflossen.

Umsetzung der technischen Weiterentwicklungen im Projekt verstärkt und stabilisiert den positiven Trend der Kosteneinsparungen



Das Fazit: gute Aussichten fürs Tagesgeschäft dank ‚Multisource‘

Mit Hilfe der neuen Dienstleistung ‚Directories Multisource‘, konnten sowohl die Retourenquote wie auch die unzumutbaren Fehlzustellungen erfolgreich reduziert werden.

Insbesondere dank der optimalen und stets auf die Verbesserung der Qualität ausgerichteten Zusammenarbeit können die Mitarbeitenden nun zielgerichteter eingesetzt werden.

Unterhalt und Betrieb der Lösung stehen in einem sehr guten Verhältnis zum Nutzen.

Der direkte Kontakt zwischen den Verantwortlichen in Technik und Administration gewährleistet optimale Effizienz in der Zusammenarbeit und sichert die zukunftsorientierte Weiterentwicklung.

Weitere Informationen:

www.directoriesdata.ch/multisource oder direkt bei Ihrem Key Account Manager,
Erich Buol