

# Zum Unternehmen

Kunde	envia SERVICE GmbH
Relevanter Markt	Energieversorger
Gründungsjahr	2004
Größe des Unternehmens	über 270 Mitarbeiter
Problematik	hohe Retourenquote innerhalb des Kundenstammes
Ziel	· kostengünstige Abwicklung · bessere Qualität bei der Adressrecherche
Lösung	Adress Research Consumer – die bessere Alternative
Ergebnis	Erhebliche Steigerung der Erfolgsquote



## Höhere Erfolgsquote beim Forderungseinzug envia SERVICE entscheidet sich für Adress Research

### Das Unternehmen

Die envia SERVICE GmbH ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der envia Mitteldeutsche Energie AG.



Vom envia SERVICE-Kundencenter in Cottbus aus werden 1,5 Millionen Kunden betreut.

„Wir schreiben SERVICE groß.“ Unter diesem Motto ist die envia SERVICE GmbH mit Sitz in Cottbus für die Abrechnung und Kundenbetreuung sowie alle damit verbundenen Dienstleistungen der 1,5 Millionen enviaM-Kunden zuständig. Dazu zählen Kundendatenänderungen, die Verbrauchsdatenerfassung, die Rechnungslegung und Datenpflege, die Verbuchung der Zahlungseingänge, das Forderungsmanagement sowie das Mahn- und Klagewesen. Die envia SERVICE betreut alle Privatkunden und nicht individuell betreute Gewerbekunden der enviaM.

### Die Ausgangssituation

Zum großen Produkt- und Dienstleistungsspektrum der envia SERVICE gehört auch das professionelle Forderungsmanagement. Ziel ist es hierbei natürlich, möglichst viele Forderungen einziehen zu können.

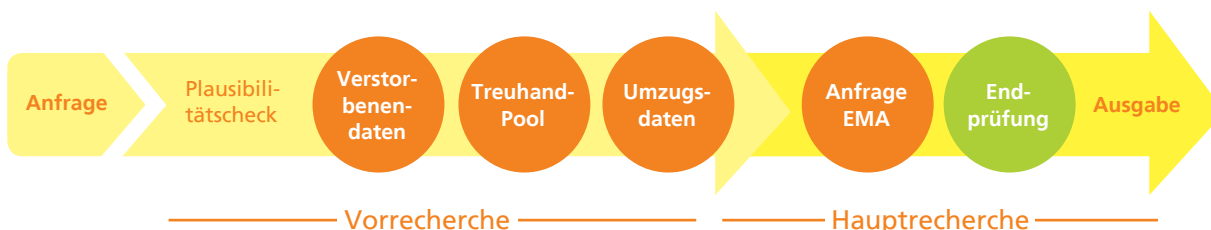
Erste Voraussetzung für einen Erfolg sind aktuelle Adressen, damit Rechnungen und Mahnungen überhaupt zugestellt werden können. Doch bereits hier liegt die Problematik. Viele Adressen sind aufgrund von Umzügen, Namensänderungen etc. veraltet. Und längst nicht alle Kunden informieren ihren Energieversorger über solche Änderungen.

„Die hohe Quote an Postrückläufern innerhalb des zu betreuenden Kundenstammes von ca. 110.000 Vorgängen im Jahr 2007 machte Adressdatenermittlungen dringend notwendig“, erläutert Rene Donhauser, Abteilung Zahlungsverkehr und Forderungsmanagement bei der envia SERVICE GmbH. „Alle Recherchen erfolgten sonst ausschließlich in eigener Verantwortung, was sich jedoch als sehr kostenintensiv und nicht immer sinnvoll darstellte, da allein schon der Zeitaufwand dafür viel zu hoch war.“

## Die Lösung

Mit dem Ziel der kostengünstigen Abwicklung und einer besseren Recherchequalität wurde in Adress Research ein kompetenter Partner gefunden, auf den die Recherche komplett verlagert wurde. „Die breite Produktpalette ermöglicht eine konkrete Beauftragung hinsichtlich der Adressrecherche unbekannt verzogener Schuldner. Hauptaugenmerk unserer Anfragen sind dem Bereich Privatadressen zuzuordnen“, so Donhauser.

## Und so funktioniert die Recherche:



Hierbei nutzt die envia SERVICE GmbH mit dem Produkt Adress Research Consumer ein integriertes System von Daten und Informationsquellen. Adress Research ist die Schnittstelle zu über 5.000 Einwohnermeldeämtern in Deutschland, wobei die unterschiedlichen Anforderungen in den Ländern und Städten zu einem einheitlichen Angebot zusammengefasst sind.

Nach der Plausibilitätsprüfung, bei der Dubletten gestrichen werden und die Richtigkeit und Vollständigkeit der

Adresse geprüft wird, erfolgt die Vorrecherche in verschiedenen Datenquellen. Hierzu zählen u.a. die Datenbanken *POSTADDRESS MOVE* (Umzugsdaten) und *POSTADDRESS CLEAN* (Verstorbeneninformationen).

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 AG auf Zustellbarkeit geprüft.

## Das Ergebnis

Für die enviaSERVICE GmbH war es genau die richtige Entscheidung, die aufwendige Adressrecherche an Adress Research abzugeben.

„Wir können eine deutliche Steigerung der Erfolgsquote beim Forderungseinzug feststellen“, zeigt sich Rene Donhauser äußerst zufrieden. „Zudem konnten wir den Aufwand und die Kosten im Bereich der Adressrecherche erheblich reduzieren, sodass Adress Research unserem Anspruch vollkommen gerecht wird“