

## Kontrolladressen - auch für Telefonlisten

**Um Datenhändler erfolgreich abzuschrecken, sollten Datenbanken immer mit Kontrolladressen „geimpft“ werden.**

**Von HANS GLISS, Pulheim.**

Für jedes Unternehmen, das im direkten Kontakt zum Kunden steht, sind die Adressen von Kunden und Interessenten von hohem Wert. Sie dürfen weder verloren gehen noch verfälscht werden - und erst recht nicht illegal abfließen. Deshalb ist es üblich, die Datenbanken mit Kontrolladressen zu „impfen“. Das muss mit großer Sorgfalt geschehen, damit gegenüber Insidertätern und Dienstleistern eine wirkliche Abschreckung besteht und damit Mißbräuche zügig aufgeklärt werden können (siehe DSB 7+8/00, Seite 24).

Mit zunehmender Bedeutung von Permission Marketing mittels Telefon - dabei geht es um Adressen mit Telefonnummern, zu denen die ausdrückliche Einwilligung vorliegt, dass der Betroffene angerufen werden kann - ist die Frage erlaubt, wie auch solche Datenbestände mit Kontrolladressen zu „impfen“ sind, um Mißbräuche zu verhüten und schlimmstenfalls zügig und beweiskräftig aufzuklären. Der Redaktion sind zwei Fälle von Mißbrauch bekannt, die mit Hilfe gut aufgebauter Kontrolladressen aufgeklärt wurden. Ein Unternehmen, das seine Kunden von einem Call Center anrufen und dort auch Kundenanrufe entgegennehmen ließ, wunderte sich, dass einige seiner Kontrolladressen von einem Lottereeinnehmer kontaktiert wurden. Im zweiten Fall wurden Kunden, die sich für eine unentgeltliche Leistung telefonisch gemeldet hatten, kurze Zeit später angerufen - sie sollten doch ihre Bankverbindung zwecks Abbuchung einer „Gebühr“ bekannt geben.

Diese Fälle beweisen, dass man sich bei Telefonlisten gegen deren Mißbrauch schützen muss. Ursprünglich entsprang die Idee, Kontrolladressen (also Kontroll-Telefonnummern) in Telefonlisten einzubauen, dem Wunsch, die Qualität des Call Cen-

ters zu überprüfen. Das funktioniert über fingierte Anschlüsse von real existierenden Personen, übers ganze Land verteilt, und durch eine Umleitungsschaltung zu einer Zentrale, wo der Bediener anhand einer Kennung sofort sieht, wie er den Anruf entgegen zu nehmen hat. Dieser Service ist inzwischen auch europaweit und grenzüberschreitend verfügbar. Diensteanbieter ist die Firma Adress Control (AC) in Saarbrücken.

Dieter Süppmayer, der Geschäftsführer von AC: „Wir verfügen über real existierende Adressen in vielen europäischen Ländern und können diesen Service daher auch bei multinationalen Kampagnen anbieten.“ Erfolgt nun beispielsweise ein Anruf bei einer französischen Kontrolladresse, so wird dieser für den Agent unbemerkt in die Zentrale von AC nach Saarbrücken umgeleitet. Dort erkennen die Mitarbeiter, die natürlich über muttersprachliche Kenntnisse verfügen, an ihrem Bildschirm, von welchem Anschluss die Weiterleitung erfolgt. Sie wissen, wie sie sich zu melden haben. AC bietet noch ein weiteres Tool an: Mit der AC Black Box kann man Kontrolladressen nach Bedarf selbst generieren. Dieses neue Tool wurde im November 2005 der Öffentlichkeit präsentiert. Mit der Black Box können Nutzer über das Internet Kontrollpersonen in jede einzelne Vermietung oder Eigenselektion einbauen. Jede unbefugte Adressnutzung kann so rasch aufgedeckt und eindeutig einem Verursacher zugeordnet werden. Die Box arbeitet mit einer Kombination verschiedener Verfahren der Statistik und Kombinatorik. Dadurch wird sichergestellt, dass ein ganzes System nicht enttarnt werden kann, auch wenn einzelne Adressen als Kontrolladressen aufgedeckt werden. Der Bedarf für ständig variierte Kontrolladressen ist zweifellos angesichts der dynamischen Branche „Call Center“ vorhanden. ■

Neue Abonnenten können den Text aus DSB 7+8/00 bei der Redaktion anfordern: [s.kratz@vhb.de](mailto:s.kratz@vhb.de)

Stichworte: Kontrolladressen, Call Center, Datenmissbrauch