SHS VIVEON AG
The Customer Management Company.

Erfolge im Kreditmanagement

GUARDEAN DebiTEX™ Success Story

am Beispiel von

Buderus

BBT THERMOTECHNIK GMBH
Bosch Gruppe

Buderus ist eine der ganz wenigen Marken, die über Jahrhunderte hinweg beispielhaft für deutsches Unternehmertum standen – Felsen in der Brandung teilweise ungestümer Zeiten ...

1731 beginnt Johann Wilhelm Buderus I. in Oberhessen mit der Produktion von Herd- und Ofenplatten.

Die Familien-Actiengesellschaft »Buderus'sche Eisenwerke« wuchs im Laufe des 19. Jahrhunderts zum führenden Hersteller von Heiz- und Kochöfen sowie Gussheizkesseln heran.

Bis 1910 hat sich Buderus dann bereits zum Komplettanbieter rund ums Thema 'Heizen' entwickelt: mit einem kompletten Zubehörprogramm sowie Niederlassungen in ganz Deutschland und im benachbarten Ausland.

Es folgen Meilensteine am laufenden Band: Stahlradiatoren, Kohle-Großheizkessel; Gasheizung; 1958 'Loganatherm', eine Kombination aus Heizkessel und Warmwasserspeicher, mit der ein neues Komfortniveau im privaten Haus- und Wohnungsbau erreicht wird.

Als Folge der Ölkrise von 1973 setzt Buderus mit dem Niedertemperaturkessel erneut Maßstäbe für die gesamte Branche: Moderne Regeltechnik ermöglicht es, die Kesseltemperatur an die jeweilige Außentemperatur anzupassen und damit enorme Einsparungen zu erzielen.

2002 öffnet Buderus mit seinem Solarprogramm und dem Prototypen eines Brennstoffzellen-Heizgerätes ein weiteres Fenster zur Zukunft der Heiztechnik.

Seit der Einbringung des Bereichs 'Thermotechnik' der Robert Bosch GmbH im August 2004 firmiert Buderus unter

BBT Thermotechnik GmbH

Dieser neue Name wurde am 11. August 2004 ins Handelsregister eingetragen und damit rechtswirksam.

Das neue Unternehmen ist nun der führende Hersteller von Heizungs- und Warmwasserprodukten in Europa. Es erzielt im Geschäftsjahr 2006 mit rund 12.700 Mitarbeitern einen Umsatz von 2,6 Mrd. Euro.

Die BBT Thermotechnik verfügt über starke internationale und regionale Marken und ein differenziertes Produktspektrum, das in insgesamt 19 Werken in neun Ländern Europas und Asiens produziert wird.

Thilo Seesemann
Leiter Finanzen der BBT Thermotechnik GmbH

Warum haben wir GUARDEAN DebiTEX™ eingeführt?

Die Situation in der Heizungsbauer-Branche ist hinlänglich bekannt: viele kleine, kapitalschwache GmbHs; schlechte Zahlungsmoral und zahlreiche Insolvenzen führen zu hoher Außenstandsdauer und vielen Zahlungsausfällen.

Im Kreditmanagement hat man vordringlich die Aufgabe, darauf zu achten, dass das eigene Unternehmen finanziell handlungsfähig bleibt.

Daher war die Einführung von GUARDEAN DebiTEX™ nur eine von vielen Maßnahmen, die bei uns im Finanzwesen in den letzten drei Jahren erfolgreich durchgeführt wurden. Die proaktive Arbeitsweise, die dieses System hat, war in unserem Kreditmanagement schon vorher üblich. Allerdings war es manuell aufwändig und gewährleistete nicht die Vollständigkeit der Überwachung.

Die Einführung von GUARDEAN DebiTEX™ hat unsere gesamte Arbeitsweise reorganisiert und systematisiert, so dass wir heute transparentere Prozesse und Entscheidungen haben. Auch die Zusammenarbeit mit dem Vertrieb hat sich weiter verbessert.

Ein angenehmer Nebeneffekt ist die Abnahme von Papier, da GUARDEAN DebiTEX™ eine komplette elektronische Kundenakte führt.

GUARDEAN DebiTEX™ hat uns die tägliche Arbeit wirklich erleichtet. – Dass dieses System im täglichen Geschäft mittlerweile das zentrale Instrument ist, erkennt man daran, dass unsere Mitarbeiter bei einem etwaigen Ausfall praktisch handlungsunfähig wären.

Wir freuen uns auf SIE!

SHS VIVEON AG
The Customer Management Company.

Einfälle gegen Ausfälle – Die GUARDEAN DebiTEX™ Success Story

Projektablauf und Nutzen

Wir freuen uns über jeden Erfolg unserer Kunden. Besonders stolz macht es uns aber immer, wenn unsere Lösungen auch bei den großen, traditionsreichen 'Urgesteinen der Wirtschaft' zum Einsatz kommen – so wie jetzt bei Buderus. Man fühlt sich einfach angenehm bestätigt, wenn einem auch die Top-Profis zuhören.

Heinrich Taitl, Geschäftsführer der SHS VIVEON GmbH

Ausgangslage

Heizungsbauer sind meist kleine oder mittelständische Unternehmen, d.h. sie haben es zur Zeit nicht leicht. Banken reduzieren auf Grund steigender Verluste im Firmengeschäft ihre Engagements ('Basel II'), so dass der Lieferantenkredit immer wichtiger wird.

Warenkreditversicherer verhalten sich ebenso vorsichtig, viele Engagements werden nicht oder nur zu indiskutablen Bedingungen versichert. Auch bei Buderus wurde die Versicherungsquote durch den Versicherer zurückgefahren (2003 waren nur noch ca. 50 % der Forderungen versichert).

Aufgabe und Zielsetzung

Grundlegende Ziele wie FA- bzw. DSO-Senkungen waren vor diesem Hintergrund natürlich interessant, für Buderus jedoch nicht das zentrale Thema. Ein funktionierendes Kreditmanagement gab es ja aufgrund der Kundenrisikostruktur seit jeher.

Viel wichtiger war, die Abhängigkeit von externen Bewertungen, d.h. vom Versicherer abzubauen und – daraus abzuleiten – verläßliche Methoden zur Früherkennung von negativen Bonitätsentwicklungen zu entwickeln.

Der Kreditgenehmigungsprozess sollte außerdem autarker werden – mit entsprechend geregelten Richtlinien und Arbeitsabläufen; und nicht zuletzt sollte auch der Vertrieb stärker in den Informationsfluss eingebunden werden, um Entscheidungen des Kreditmanagements mittragen zu können.

Die eingesetzte SAP-Umgebung ist für viele Aufgaben im CRM hervorragend geeignet, die speziellen Anforderungen an den Kreditmanager (autarke Bonitätsbeurteilung, Früherkennungsfähigkeit etc.) werden von SAP jedoch nicht ausreichend unterstützt.

Wenn man über 60.000 Kunden hat, ist dies manuell aber auch nicht machbar, daher begab man sich auf die Suche nach einem System, das die Kundenbewertung automatisieren, das gesamte Kundenportefeuille überwachen und kritische Entwicklungen herausfiltern kann – idealerweise selbstständig.

Umsetzung

Buderus hat gleich zu Beginn des Vorhabens alles richtig gemacht: Es wurden keine einsamen Entscheidungen getroffen, Geschäftsleitung und Vertrieb wurden in die Definition der Ziele eingebunden, alle Anforderungen und Richtlinien wurden stets gemeinsam erarbeitet.

Nachdem sich GUARDEAN DebiTEX™ als das System der Wahl herausstellte – es war das einzige, das alle Anforderungen erfüllte – fiel im März 2004 der Startschuß für die Projekteinführung.

Im Oktober 2004 startete der Probebetrieb, und bereits im Februar 2005 ging GUARDEAN DebiTEX™ »an's Netz«.

Nutzen

Schon die Standardmeßgrößen sprechen eine klare Sprache: Die Zahlungsausfälle gingen von 2004 bis 2006 um **65 %** zurück, die DSO sank um 25 %.

Auch alle Primärziele hat Buderus erreicht: Der Kreditmanager hat zu jedem Zeitpunkt den aktuellsten Status von Bonität, Kreditlimit und Ausschöpfung parat und auf einen 'Klick' eine komplette Kundenhistorie in der Hand. Kreditentscheidungen sind damit solide zu begründen und nachvollziehbar, der Vertrieb zieht hervorragend mit.

Sehr positiv empfindet das Kreditmanagement die Entlastung im Massengeschäft: ca. 60.000 aktive Kunden werden laufend überwacht, Negativtendenzen automatisch identifiziert und gemeldet. Damit gewinnt man Zeit für qualifizierte Kreditarbeit.

Zukunft

Die Befriedigung eines Bedürfnisses schafft Platz für neue: Derzeit wird geprüft, wie GUARDEAN DebiTEX™ noch optimaler eingesetzt werden kann: Einbeziehung von Kosten und Ertragspotentialen in die Kreditentscheidung, kundenübergreifende Analysen des Limitportfolios...

Möglichkeiten gibt es ja genug!

Kontakt:

SHS VIVEON GmbH
Rudolf-Diesel-Straße 2
84556 Kastl
Tel: +49 8671 925-0
www.SHS-VIVEON.com