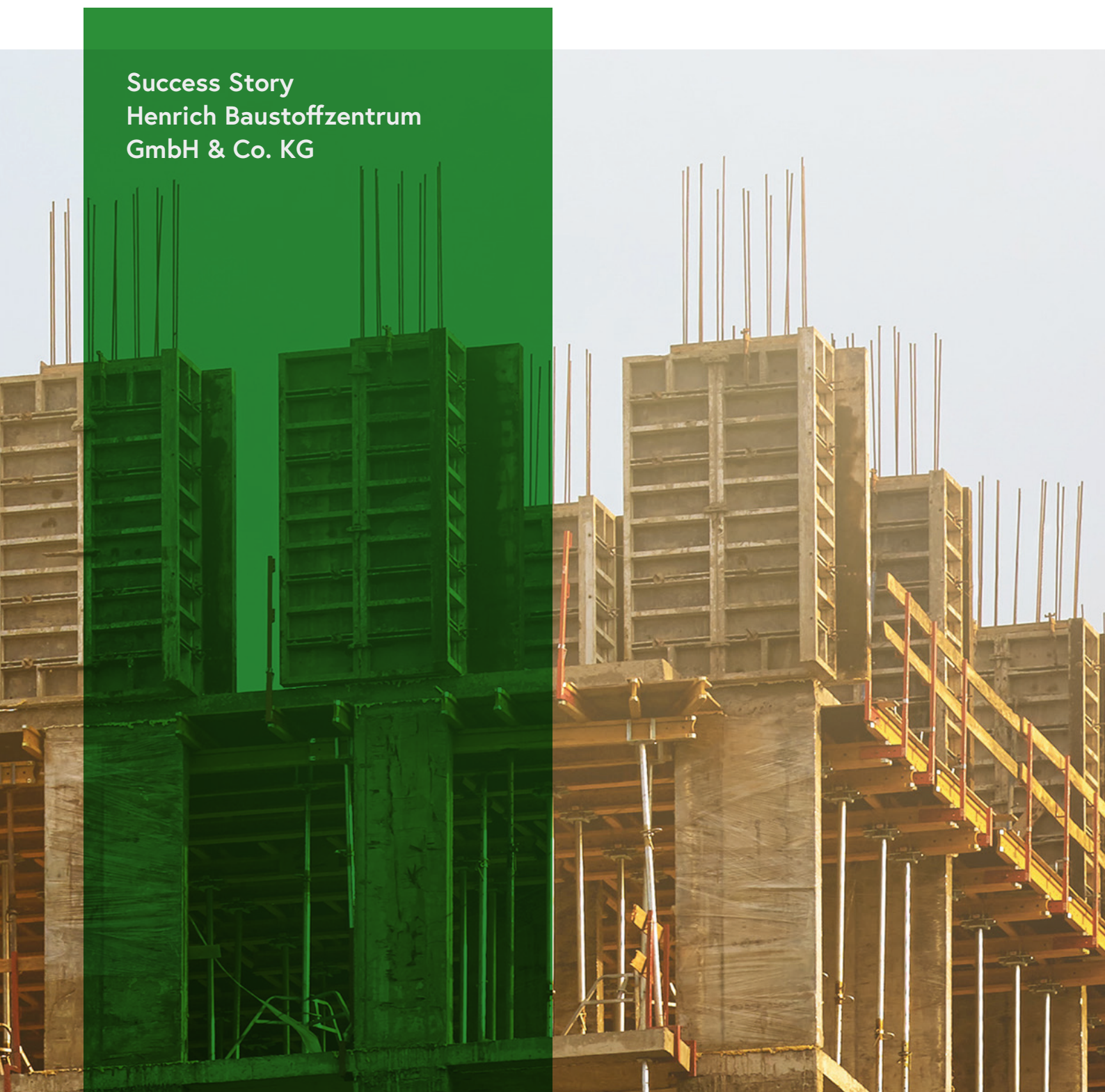


# Kenne deine Kunden

Success Story  
Henrich Baustoffzentrum  
GmbH & Co. KG



# Kenne deine Kunden – effizientes Debitorenmanagement im Baustoffhandel

**Vier Gesellschaften der EUROBAUSTOFF profitieren bereits von der erfolgreichen Einführung des IT-gestützten Risikomanagement Systems CAM Industry & Trade. Am Beispiel der Henrich Baustoffzentrum GmbH & Co. KG und der Kölner Bauzentrum MOBAU Linden GmbH & Co. KG wird dargestellt, welche Ausgangslage und Zielsetzungen es gab und welche Ergebnisse und Verbesserungen sich mit der Nutzung von CAM Industry & Trade eingestellt haben.**

Die Henrich Baustoffzentrum GmbH & Co. KG ist eines der ältesten Siegburger Unternehmen und wurde 1863 gegründet. Heute hat das Henrich Baustoffzentrum als moderner, ständig expandierender Fachhandel bereits sieben Standorte in Nordrhein- Westfalen und Rheinland-Pfalz. Die Kölner Bauzentrum MOBAU Linden GmbH & Co. KG wurde 1920 als Familienunternehmen gegründet. Heute steht sie als etabliertes „Kölner Zentrum“ rund ums Bauen und Renovieren für Kontinuität und Qualität.

Der Baustoff Fachhandel ist eine Branche, die sowohl Privatkunden als auch professionelle Bauunternehmen mit Produkt- und Problemlösungen versorgt. Durch die allgemein übliche Gewährung von Lieferantenkrediten ist es oft notwendig, Forderungen mithilfe einer WKV (Warenkreditversicherung) gegen Ausfälle abzusichern. Die Hauptprobleme vor der Einführung eines IT-gestützten Kreditrisikomanagement-Tools bei den beteiligten Unternehmen waren in erster Linie eine schlechte Prognostizierbarkeit von Ausfällen, die noch nicht vollständig systematische Erschließung und Auswertung aller verfügbaren Informationen, sowie intransparente Prozesse der Kundenprüfung.

Die Kundenprüfungs-Prozesse waren deshalb häufig intransparent, da sie noch nicht vollständig auf die zur Verfügung stehenden Informationsquellen abgestimmt waren. Zudem wurde aufgrund des zunehmend restriktiven Verhaltens der Warenkreditversicherungen nach einer Möglichkeit gesucht, die Warenkreditversicherungsfälle durch ein eigene, effiziente Kundenprüfung und Überwachung zu reduzieren. Diese Probleme führten zu der Entscheidung für ein IT-gestütztes Entscheidungssystem:

CAM Industry & Trade von SCHUMANN. Diese IT-Lösung im Rahmen des EUROBAUSTOFF-Verbunds zu nutzen, bietet den Vorteil von maximaler Leistung bei aufgeteilten Kosten.

*„Wir haben uns aufgrund des modularen Aufbaus und der individuell definierbaren Expertensysteme für die Standardsoftware von SCHUMANN entschieden. Mit CAM Industry & Trade war es möglich, eine Lösung zu schaffen, die genau auf unsere spezifischen Ansprüche zurechtgeschnitten ist“,* so Thomas Schulte, Leiter Kreditmanagement bei der Henrich Baustoffzentrum GmbH & Co. KG.

Ziel war es, Neu- und Bestandskunden objektiver und somit besser einschätzen zu können und dadurch auch die Anzahl der Warenkreditversicherungsfälle schrittweise zu reduzieren. Zusätzlich sollte durch die Zentralisierung der Datenhaltung und die Automatisierung von Prüfungsprozessen die Effizienz im Debitorenmanagement signifikant erhöht werden. Eine zentrale Rahmenbedingung war dabei die Integration der Lösung in die verschiedenen Systemlandschaften der Baustoffhändler.

## **CAM INDUSTRY & TRADE ALS LÖSUNG**

CAM Industry & Trade war in der Lage, alle diese Zielsetzungen zu erfüllen. Ihr modularer Aufbau macht es möglich, die Prozesse und die verwendeten Informationen im Debitorenmanagement ganz auf die individuellen Bedürfnisse des Baustoff-Fachhandels anzupassen. Als Informationsbasis stehen in dieser individuell zugeschnittenen CAM Industry & Trade-Lösung die externen Auskünfte von D&B, Creditreform, Deutsche

Bank, SCHUFA und Coface (@rating) zur Verfügung. Außerdem wurde die Anbindung an die Zahlungserfahrungspools DunTrade (D&B), DRD (Debitoren Register Deutschland) und DDMonitor (Deutscher Debitoren Monitor) realisiert.

Die permanente und automatische Auswertung und Überwachung der internen Zahlungserfahrungen mit CAM Industry & Trade bilden das dritte Standbein der effizienten Debitorenüberwachung. Durch die Einführung von CAM Industry & Trade und die zugeschnittene Integration der gewünschten Informationsprodukte wurde eine optimale Informationsbasis zur Bonitätsprüfung der eigenen Kunden geschaffen. Die internen und externen Informationen werden (teil-) automatisiert eingeholt und anhand von individuell hinterlegten Kreditentscheidungsregeln bewertet. Die Entscheidungen sind so für jeden objektiv nachvollziehbar und die automatisierte Prüfung führt zu deutlich geringerem personellen Aufwand gerade bei Routinetätigkeiten.

Verschlechterungen im Zahlungsverhalten werden mit Hilfe von CAM Industry & Trade rechtzeitig anhand von Frühwarnindikatoren erkannt. Der Nutzer wird so immer automatisch über die aktuellen Entwicklungen auf dem Laufenden gehalten. Die in CAM Industry & Trade gesammelten Informationen können ebenfalls für Analysen auf der strategischen Ebene genutzt werden. Fragen nach der Entwicklung der Forderungs- oder Umsatz-Struktur, der Höhe und Verteilung aktueller Warenkreditversicherungslinien sowie zu allen weiteren Aspekten der Kundenprüfung und -überwachung lassen sich mit dem Reporting-Modul in CAM Industry & Trade leicht beantworten. Den Systemteilnehmern steht so eine Möglichkeit zur Verfügung, sich auf Knopfdruck einen Überblick über das gesamte Kundenportfolio zu verschaffen.

Risikokonzentrationen können so frühzeitig erkannt und entsprechende Maßnahmen eingeleitet werden. CAM Industry & Trade konnte problemlos in die bestehenden Systemlandschaften integriert und die Datenhaltung zentralisiert werden. Man hat nun unternehmensweit und standortübergreifend Zugriff auf die vorhandenen Informationen. Über ein umfangreiches Berechtigungsmodell wird der Zugriff darauf gesteuert.

## CHANCE IM VERBUND

Sowohl die Henrich Baustoffzentrum GmbH & Co. KG als auch die Kölner Bauzentrum MOBAU Linden GmbH & Co. KG sind Gesellschaften der größten Baustoff-Fachhandelskooperation in Europa, der EUROBAUSTOFF. EUROBAUSTOFF entstand aus der Zusammenlegung von i & M und INTERBAUSTOFF, zwei der bedeutendsten Handels-Verbundgruppen aus dem Groß- und Einzelhandel in der europäischen Bauwirtschaft.

Heute sind bereits mehr als 520 Baustoff-Fachhändler an über 1.200 Standorten in Deutschland, Österreich, Italien, Liechtenstein, Luxemburg und der Schweiz Mitglieder dieser Verbundgruppe. Zusätzlich zu den beiden bereits beschriebenen Gesellschaften haben sich zwei weitere Gesellschaften der EUROBAUSTOFF zusammengetan, die Hieronimi GmbH und die MOBAU Köln Nord GmbH & Co. KG. So konnte der Grundstein für ein gemeinsames Kreditmanagement-System mit einem auf die Branche zugeschnittenen und einheitlichen Regelwerk zur Kundenprüfung gelegt werden.

## SYNERGIEEFFEKTE

Die Unternehmen teilen sich einen Server mit Regelwerken und Einstellungen, die in den größten Teilen deckungsgleich sind. Die Datenbestände werden hierbei getrennt voneinander gehalten. Jedes Unternehmen nutzt seine eigenen Auskunfteizugänge. Die Lösung ist darauf ausgerichtet, problemlos um weitere Systemteilnehmer erweitert zu werden. So ist es für weitere Gesellschaften der EUROBAUSTOFF jederzeit möglich, in das bestehende System einzusteigen und von der professionellen Lösung und den Synergieeffekten, wie z. B. den Kosteneinsparungen innerhalb der Verbundlösung, zu profitieren.

## EFFEKTE DURCH CAM INDUSTRY & TRADE

Bei der Henrich Baustoffzentrum GmbH & Co. KG hat sich durch die Einführung von CAM Industry & Trade die DSO, als ein Indikator für die Effizienz des Kreditrisikomanagements, deutlich verbessert.

Die durchschnittliche Außenstandsdauer der offenen Forderungen verringerte sich mit der Unterstützung der Sachbearbeiter durch das CAM Industry & Trade-System von 39 Tagen (im Dezember 2007) auf

30 Tage (Mai 2009) um neun Tage. Zudem konnten auf Grundlage der systematischen Kundenbewertungen die Umsätze mit Kunden in Ratingklassen mit niedrigem Ausfallrisiko kontinuierlich ausgeweitet werden. Zur Reduzierung der WKV-Fälle werden die Limite von CAM Industry & Trade und WKV verglichen und ausgewertet. Ziel ist es, die Limitvorschläge des CAM Industry & Trade-Systems so anzugleichen, dass die WKV in Zukunft schrittweise zurückgefahren werden kann.

## TRANSPARENZ

Um die Prüfungsvorgänge transparenter zu machen und die Sensibilität für das Thema KRM zu steigern, entschied sich die Kölner Bauzentrum MOBAU Linden GmbH & Co. KG, den eigenen Vertrieb stärker einbeziehen und in das CAM Industry & Trade-System zu integrieren.

*„CAM Industry & Trade bietet uns die Möglichkeit, bei der Optimierung unserer Debitorenprozesse schon ganz früh anzusetzen, bei der Neukundengewinnung. Die Einbindung unserer Vertriebsmitarbeiter in die Arbeit mit CAM Industry & Trade schafft Transparenz und motivierte Mitarbeiter“,* so Norbert Schilde von der MOBAU Linden GmbH.

Die Mitarbeiter verfassen strukturierte Besuchsberichte, die im System hinterlegt werden und koordinieren ihre Tätigkeiten mit Wiedervorlagen und ToDos. Sie können die Entscheidungen nun nachvollziehen und bekommen nicht einfach nur Ergebnisse mitgeteilt. *„So konnte erreicht werden, dass wir uns schon bei der Anbahnung von Geschäften besonderes auf bonitätsstarke Kunden konzentrieren. Die Effizienz des gesamten Vertriebs konnte so gesteigert werden“,* so Schilde weiter.

In Zukunft möchte die Kölner MOBAU Linden GmbH CAM Industry & Trade noch stärker im Sinne eines Berichtswesens nutzen. Die Vertriebsprozesse sollen verstärkt analysiert und so optimiert werden.

## PROJEKTZIELE IM ÜBERBLICK

- ✓ Verbesserung der Entscheidungsqualität
- ✓ Reduzierung der Warenkreditversicherungsfälle
- ✓ Zentralisierung der Daten
- ✓ Automatisierung der Kundenprüfung
- ✓ Integration ins Vorsystem
- ✓ Veränderungen im Zahlungsverhalten der Kunden sollten mit einem Frühwarnsystem automatisch erkannt werden
- ✓ Festlegung und Einhaltung der internen Kreditlinie nach definierten Regeln und unter Berücksichtigung der Bonität des Kunden
- ✓ Ermöglichen von nachvollziehbaren und objektivierten Entscheidungen nach festgelegten Kriterien
- ✓ Unternehmensweite, standortübergreifende Verfügbarkeit von Informationen über Kunden, insbesondere für das zentrale Debitorenmanagement, die Debitorenverantwortlichen in den Niederlassungen, alle Niederlassungsleiter und die Außendienstmitarbeiter
- ✓ Steuerung des Zugriffs auf alle Informationen über ein umfangreiches Berechtigungsmodell
- ✓ Möglichkeit der Auswertung des gesamten Kundenportfolios im Hinblick auf alle für das Debitorenmanagement relevanten Aspekte



**Wissen  
schafft Erfolg.**

Prof. Schumann GmbH  
Weender Landstr. 23  
37073 Göttingen  
Deutschland

+49 551 383 15 0  
+49 551 383 15 20 (Fax)  
info@prof-schumann.de  
www.prof-schumann.de