

# Success Story

Wilhelm Böllhoff GmbH & Co. KG



Prof. **Schumann** GmbH  
Innovative Informationssysteme

[www.prof-schumann.de](http://www.prof-schumann.de)

## Effizientes Kreditmanagement ist keine Bauchentscheidung.

Die Firma Wilhelm Böllhoff GmbH & Co. KG ist ein altes Familienunternehmen in der Branche „Verbindungs-, Montage- und Systemtechnik“. Über 2.000 Mitarbeiter arbeiten weltweit an verschiedenen Produktions- und Vertriebsstandorten. Die Komplexität mehrerer Einzelunternehmen und ein Kundenstamm von ca. 20.000 aktiven Kunden erforderten ein zentrales System, das den Überblick über die wirtschaftliche Entwicklung dieser Kunden ermöglicht und das Risiko von Forderungsausfällen gering hält.

*„Im Moment entscheiden wir eher nach Bauchgefühl.“*

Das waren die Worte von Dr. Carsten Löffler, als er 2004 das Kreditmanagement in seinem Unternehmen beschrieb. Der Mittvierziger saß an einem Konferenztisch der Böllhoff Zentrale in Bielefeld und blickte dabei lächelnd in die Runde. Heute lächelt der Geschäftsführer bei der Erinnerung.

*„Davon wollten wir unbedingt weg, wir brauchten ein System, das verlässlich verfügbare Informationen auswertet und eine nachvollziehbare Entscheidung trifft.“*

Mithilfe der Software-Lösung CAM (Credit Application Manager) und der Prof. Schumann GmbH hat das Unternehmen sein Ziel erreicht.

Heute weiß Böllhoff deutlich mehr über seine Kunden und kann zur Not auch gegen den Vertrieb begründete Kreditentscheidungen treffen. Eine softwaregestützte automatisierte laufende Prüfung bei Bestandskunden macht es möglich.

### Uneinheitlicher Datenbestand

Bei seinen Anstrengungen für ein effizientes Kreditmanagement stand bei Böllhoff zu Beginn weniger die Nutzung und Anbindung von externen Informationen im Vordergrund. Die Böllhoff-Gruppe nutzte zu dem Zeitpunkt bereits, wenn auch unstrukturiert und dezentral in Excel-Listen, verschiedene Auskunfteien, Warenkreditversicherungen, Zahlungserfahrungspools und Bilanzen. Das Hauptproblem bestand zu Beginn jedoch in einem uneinheitlichen Datenbestand.

*„Wir hatten das Problem, dass es keinen einheitlichen Kundendatenbestand gab. Das betraf sowohl die Unternehmen untereinander als auch den Datenbestand innerhalb eines*

*Unternehmens“*, erzählt Dr. Löffler. Gewachsene Strukturen und die Unterteilung in mehrere Unternehmen hatten zur Folge, dass jedes Unternehmen einen separaten Kundenstamm führte und dabei z. B. auch Niederlassungen separat pflegte, so dass keine Gesamtübersicht für den Kunden möglich war. *„Ein wirklich effizientes Risikomanagement war so nicht möglich“*, erinnert sich Löffler.

### Haupt- und Nebenakten

Zur Lösung dieser Problemstellung wurde 2006 ein Modul in CAM entwickelt, das heute auch bei vielen anderen Unternehmen erfolgreich im Einsatz ist: das Modul zur Darstellung von Haupt- und Nebenakten.

Im Idealfall sollte zu jedem Kunden bzw. Risiko nur eine Akte existieren. Aus vielfältigen Gründen ist dies aber nicht immer der Fall. Mit dem Modul „Haupt- und Nebenakten“ wurde für Böllhoff die Möglichkeit geschaffen, Nebenakten zu kennzeichnen und einer relevanten Hauptakte zuzuordnen. Die zugehörigen Zahlungserfahrungen werden dabei konsolidiert. Der Verbund aus Haupt- und Nebenakten stellt ein einziges Risiko dar, daher gibt es auch nur eine Gesamtbewertung (der Hauptakte).

Ebenfalls können Nebenakten keine externen Informationen enthalten, diese müssen der Hauptakte zugeordnet werden. *„CAM machte es möglich, dass unsere Unternehmen ihre Kunden nun tatsächlich in einer Gesamtübersicht im Blick haben. Das ging natürlich nicht alles automatisch, manuelle Aufräumarbeiten am Datenbestand waren schon nötig, aber die so geschaffene Grundlage lässt sich automatisch pflegen. Das war wichtig“*, so Dr. Löffler.

### CAM Systemeinführung

CAM bietet Unterstützung für die gesamte Prozesskette des Kreditmanagements, von der Neukundenprüfung über die Anbindung von Warenkreditversicherungen bis hin zum Mahnwesen und zu Inkassoprozessen. In CAM können über Schnittstellen interne Vorsysteme, externe Auskunfteien sowie Bilanzen angeschlossen werden.

Die Wilhelm Böllhoff GmbH & Co. KG nutzt neben dem Haupt- und Nebenaktenmodul die Schnittstellen zu den Zahlungserfahrungspools Duntrade und DRD sowie die Auswertung der eigenen Zahlungserfahrungen und in der Vergangenheit eine Warenkreditversicherungsanbindung. Automatisch werden nun alle verfügbaren und benötigten Informationen bei Böllhoff zusammengetragen und zu einem Rating verdichtet. *„Es ist nicht mehr notwendig, die gewünschten Informationen wie bisher per Hand im Internet einzuholen und in eine Excel Tabelle zu übertragen. Das bedeutet für die zuständigen Mitarbeiter eine echte Arbeitserleichterung“*, führt Dr. Carsten Löffler aus.

Bei kritischen Abweichungen von vorher definierten Regeln erzeugt CAM Nachrichten. Das System hat so eine effektive Frühwarnfunktion.

### Liefersperren

Diese Frühwarnfunktion wurde bei Böllhoff noch mit einem weitergehenden Automatismus verbunden. Es wurden Kriterien festgelegt, nach denen das System bei bestimmten Konstellationen eine automatische Liefersperre setzen kann. Hat z. B. ein Kunde das Rating D, wird von CAM eine Nachricht an den für diesen Kunden zuständigen Vertriebsmitarbeiter versendet. Er wird über die bevorstehende Liefersperre in Kenntnis gesetzt und hat einen Tag Zeit, den Fall zu bereinigen und so eine Weiterbelieferung des Kunden zu ermöglichen. *„Dieses Vorgehen bindet den Vertrieb aktiv in das Kreditmanagement mit ein“*, erläutert Dr. Löffler, *„er erfährt den Grund für die geplante Sperre, das schafft Transparenz und Vertrauen“*.

Gründe für Liefersperren:

- ◆ Manuelle Entscheidung
- ◆ Mahnstufe 2 und größer
- ◆ Mahnbescheid
- ◆ Kreditlimitüberschreitung
- ◆ Insolvenzverfahren
- ◆ Rating D

Selbstverständlich berücksichtigt CAM auch die Haupt- und Nebenakten bei Liefersperren. Aus den Liefersperren der Haupt- und Nebenakten eines Verbundes wird die „höchstwertige“ Liefersperre ermittelt und auf alle Akten des Verbundes angewendet. Diese wird in der Hauptakte gespeichert und über den täglichen Export an das VORSYSTEM übertragen. Dort wird die in der Hauptakte vermerkte Sperre mit einem Tag Verzögerung auf alle Nebenakten übertragen. Um die Übernahme dieser Liefersperre noch abwenden zu können, werden bei jeder negativen Veränderung der Hauptakten-Liefersperre an alle am Aktenverbund beteiligten Personen Benachrichtigungen per EMail erzeugt und versendet.

### Heute ohne WKV

CAM hat sich heute zu einem festen Bestandteil der täglichen Arbeit bei der Wilhelm Böllhoff GmbH & Co. KG entwickelt. Zahlungszielüberschreitungen wird vorgebeugt und folglich können Forderungsausfälle weitgehend vermieden werden.

Insgesamt wurden die Debitorenkosten durch die Systemunterstützung gesenkt. Seit Anfang 2010 verzichtet Böllhoff auf Warenkreditversicherungen und führt das Kreditmanagement erfolgreich in Eigenregie. Für den Fall, dass eine Forderung ausfällt oder das Risiko konkret absehbar ist, müssen in der Buchhaltung Einzelwertberichtigungen erfolgen.

Bei Böllhoff erfolgt dies automatisch mit CAM. Nach vorher definierten Regeln wird für eine Akte automatisch eine Wertberichtigungsakunft angelegt. Das System erstellt dann aufgrund der individuellen Risikosituation des Kunden eine Einzelwertberichtigung der betroffenen Forderung. *„Die Flexibilität von CAM war für uns ausschlaggebend. Die Anpassung der Software an unsere spezifischen Bedürfnisse war sehr wichtig. Jetzt sind wir in der Lage, profunde Kreditentscheidungen zu treffen; Entscheidungen, die Hand und Fuß haben und nicht vom Bauchgefühl abhängen. Und dabei kosten sie uns auch noch deutlich weniger Zeit und Geld als früher“*,

Dr. Carsten Löffler lächelt zufrieden.

Prof. Schumann GmbH | Tel.: +49 551 383 15 0  
Innovative Informationssysteme | Fax: +49 551 383 15 20  
Weender Landstr. 23 | info@prof-schumann.de  
37073 Göttingen, Germany | www.prof-schumann.de



Prof. **Schumann** GmbH  
Innovative Informationssysteme