



**JAHRESBERICHT
2018/2019**



VORWORT	SEITE
Innovativ und doch sicher	4
<hr/>	
INKASSO UND AUSSENSTÄNDE	
KI im Inkasso – wir arbeiten daran	5
<hr/>	
BONITÄT PRÜFEN	
Mehr als die Wirtschaftsauskunft	7
<hr/>	
PARTNER CREDITREFORM	
Zwischen gestern und morgen	9
<hr/>	
IMPRESSUM	10
<hr/>	

Innovativ und doch sicher

Die Digitalisierung stellt sich uns als ein Kontinent dar, der immer neue Möglichkeiten und Entdeckungen bietet, aber auch manche Gefahren befürchten lässt. Wir haben schon einiges erschlossen, aber Grenzen sind nicht abzusehen. Creditreform sieht sich dabei sowohl als Informationsdienstleister als auch im Forderungsmanagement besonders herausgefordert, den Weg in die digitale Zukunft zu gehen. Als wissens- und datenbasiertes Unternehmen trifft die Digitalisierung den Nerv unserer Dienstleistungen. Unsere Systeme richten sich an der Prozessunterstützung bei den Kunden aus. So hat sich ein Kranz von Leistungen um die traditionellen Säulen Auskunft und Inkasso gebildet, der unsere Kunden im ganzen Prozess ihrer Marktbearbeitung jederzeit begleitet.

Entscheidend ist dabei für uns eine Plattformstrategie, mit der ein digitales Ökosystem geschaffen wird. Diese Plattform, wie sie mit *Meine Creditreform* gelebt wird, ermöglicht es uns, neue Dienstleistungen gerade auch in Zusammenarbeit mit anderen Anbietern herauszubringen. Bei der Identifikation potenzieller Kooperationen legen wir großen Wert darauf, unser Portfolio mit Services sinnvoll zu ergänzen, die eine echte Innovation auf den Markt bringen und eine möglichst unkomplizierte Funktion garantieren. Beispiele dieser neuen Dienstleistungen sind die kreditversicherte Auskunft CrefoEVA oder künftig das Finanzanalyse-Cockpit. Mit CrefoPay bieten wir bereits eine eigene Bezahlpattform und helfen, wenn es zu Zahlungsstörungen im E-Commerce kommt, mit unserem angeschlossenen Inkasso.

Digitalisierung und die Arbeit mit einer Plattform unter Einbeziehung weiterer Dienstleistungen in Zusammenarbeit mit anderen Häusern sind nicht die einzigen Wege zur Innovation. Es geht nicht nur um Produkt-, sondern auch um Prozessinnovationen. Künstliche Intelligenz dient uns dazu, das Potenzial sowohl im Inkasso als auch auf dem Feld unserer Wirtschaftsauskunft weiter zu erschließen. Ein neues Vorgehensmo-

dell bestimmt im Inkasso die Ansprache des Schuldners, sowohl die Medien der Adressierung als auch die Tonalität der Inhalte werden durch KI gesteuert. Künstliche Intelligenz ist insbesondere auch dann wertvoll, wenn es um die Verarbeitung großer Datenmengen geht. Durch PSD 2 hat der Gesetzgeber die Banken verpflichtet, Schnittstellen einzurichten, worüber Drittdienstleister auf die Zahlungskonten der Bankkunden zu-



Christian Wolfram,

Präsident und Vorsitzender des Gesamtvorstands
des Verbands der Vereine Creditreform e.V.

greifen können. Im Hinblick auf die Bonitätsbewertung ergeben sich ganz neue Möglichkeiten des Screenings relevanter Informationen. Hier arbeiten wir daran, die Rahmenbedingungen zu bestimmen. Wir haben schon Erfahrung bei der automatisierten Bearbeitung von Unternehmensbilanzen, die zur größten Bilanzdatenbank Deutschlands führte, und werden auch Kennziffern zu bilden wissen, die sich aus den Kontendaten ergänzend ergeben.

Die neuen Möglichkeiten, die sich aus der Creditreform Plattform, einem Ökosystem und dem Einsatz künstlicher Intelligenz ergeben, sind allerdings nicht grenzenlos. Der Gesetzgeber folgt den Entwicklungen und schafft Rahmenbedingungen für den Datenschutz und die Datensicherheit. Und auch unsere Kunden haben sehr genaue Vorstellungen von der Zusammenarbeit, die im Zuge der

Compliance abgestimmt werden muss. Die Creditreform Organisation hat sich (selbst) verpflichtet, ein internes Kontroll- und Risikomanagementsystem stufenweise aufzubauen, um allen regulatorischen Anforderungen zu entsprechen. So konnten wir sämtliche Mitgliederanfragen und Vor-Ort-Audits inhaltlich wie auch fristgerecht beantworten, obwohl die Anfragen zunehmend individualisiert und umfangreicher werden.

Fast täglich lesen wir von Datenlecks und Datenverlusten. Creditreform mit seinen hochsensiblen Auskunft- und Inkassodaten muss sich gegen Hacking ganz besonders wappnen. Unsere Mitglieder fordern auch deshalb von uns ein Notfallmanagementsystem, das die Auswirkungen auf Kernprozesse des Unternehmens minimieren und ein zeitnahe Wiederaufnehmen normaler Aktivitäten unterstützen soll. Im Kontext der Informationssicherheit wurden und werden derzeit zahlreiche Richtlinien erstellt, um dem Rechnung zu tragen. Dies umfasst entsprechend auch die zugehörige Dokumentenlenkung und Klassifikation von Informationen sowie die Sensibilisierung der Mitarbeiter für die Problematik. Wir haben den Aufbau unserer IT-Sicherheit gemäß dem Standard ISO 27001 forciert und im Januar 2019 die offizielle Zertifizierung erhalten.

Bei allen genannten Entwicklungen bleibt festzuhalten: Unsere Arbeit in Zeiten der Digitalisierung fokussiert weiterhin auf den Kunden, sie beruht auf der Basis von Kundennähe durch Dezentralität. In 128 Städten stehen wir vor Ort in einer persönlichen Beziehung zu unseren fast 128.000 Mitgliedern. Das war vor 140 Jahren so und das bleibt so. Creditreform agiert in einem Dreieck aus gesetzlicher Regulatorik, den Ansprüchen des Marktes und unserer Kunden sowie den Entwicklungen der digitalen Transformation. Innerhalb dieses Feldes sind wir erfolgreich – seit Jahrzehnten.

Ihr

KI im Inkasso – wir arbeiten daran

Auch im Geschäftsjahr 2018/2019 konnte das Creditreform Forderungsmanagement und Inkasso den positiven Trend der letzten Jahre fortsetzen. Die Zahl der von den Gläubigern übergebenen Fälle stieg ebenso an wie die Summe der erfolgreichen Forderungseinzüge. Dabei scheint das wirtschaftliche Umfeld der Dienstleistung „Inkasso“, das geprägt ist von einer guten Konjunktur und Rückgängen beim Zahlungsverzug sowie bei den Insolvenzen, auf den ersten Blick wenig günstig. Doch insgesamt sorgen mehr Geschäftsvorfälle im Zeichen steigender Umsätze auch für eine höhere Zahl „schlechter Schuldner“ und drohender Zahlungsausfälle. Mehr denn je gilt für die Unternehmen, sich auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren und das Management ihrer Außenstände den Fachleuten zu überlassen.

Nach drei Jahren schuldenfrei

Dabei drohen dem Gläubiger und dem Forderungsmanagement gesetzliche Änderungen, die eher auf Verbraucherschutzerfreundlichkeit als auf die Rechte des Gläubigers setzen. Die Europäische Kommission hat einen Richtlinien-vorschlag zur Verkürzung der Entschuldungsfrist bei Verbraucherinsolvenzen auf höchstens drei Jahre vorgelegt. Diese Regelung entspricht dem, was in vielen anderen europäischen Ländern bereits gängige Praxis ist, und gibt zudem den grundsätzlichen politischen Willen der wesentlichen beteiligten Kreise wieder. Die Richtlinie wird voraussichtlich im Sommer 2019 verabschiedet. Danach beginnt ein Umsetzungszeitraum von zwei Jahren. Allerdings lässt die Richtlinie dem nationalen Gesetzgeber einen gewissen Auslegungsspielraum. Creditreform wird deshalb frühzeitig an das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz herantreten und sich für die Schaffung entsprechender gläubigerfreundlicher Regelungen einsetzen.

Angesichts der Schuldnerfreundlichkeit von Gesetzgebung und Rechtsprechung setzt Creditreform immer stärker auf effiziente Methoden beim Forderungseinzug. Wir arbeiten daran, mittels künstlicher Intelligenz (KI), maschinellem Lernen, Daseins- und Verhaltensökonomie die traditionellen Wege zu verbessern. Die grundsätzliche Idee dahinter ist nicht neu: Seit Jahren bedient man sich künstlicher Intelligenz, um Daten von

passen. Durch diese individuelle Ansprache soll die Erfolgswahrscheinlichkeit im Forderungsmanagement erhöht werden. Außerdem lassen sich so die Verärgerung eines Bestandskunden über einen Inkasso-Vorgang oder sogar der Abbruch geschäftlicher Beziehungen vermeiden und der Schuldner bleibt weiterhin Kunde.

Die Ausgangsfrage lautet: Können mit der individualisierten Ansprache eines Schuldners die Mahnstrategie optimiert und der Inkasso-Erfolg gesteigert werden? Um diese Frage fundiert und ausreichend zu beantworten, wurde ein Feldtest initiiert. In drei sehr unterschiedlichen Regionen – einer Großstadt, einem Ballungsgebiet und im ländlichen Raum – werden eingehende Forderungsakten ausgewählter Mitglieder jeweils in zwei Gruppen eingeteilt: eine Gruppe mit schuldenorientierter Ansprache und eine Kontroll-



gruppe, deren Akten in dem bisher etablierten Prozess zeitgleich bearbeitet werden. Am Ende des Tests wird ein Vergleich zwischen beiden Gruppen erstellt, um den Erfolg der schuldenindividuellen Ansprache zu messen.

Interessenten für das Marketing besser auszuwerten und diese potenziellen Kunden dann auch interessensspezifisch anzusprechen. Diese Vorgehensweise bei der Kundenakquise ist nicht nur zielgerichteter und effizienter, weil der Kunde genau die Kommunikation erhält, die ihn interessiert, sondern auch deutlich günstiger, weil dadurch kostenintensive Streuverluste vermieden werden.

Jeder Schuldner ist anders

Mit dem Einsatz von KI im Forderungsmanagement kann man zum Beispiel die Ansprache des Schuldners zielgerichteter gestalten und an seine individuellen Bedürfnisse an-

Der Feldtest befindet sich aktuell in der aktiven Phase, die Bearbeitung der ausgewählten Akten erfolgt seitdem immer in einer der zwei Vergleichsgruppen. Auch der Wunsch nach einer Ausweitung des Tests auf weitere Regionen und Mitglieder wird in dieser aktiven Phase umgesetzt. Eine erste Auswertung der Testergebnisse beider Gruppen erfolgt aufgrund der benötigten Aktenmenge und der Laufzeit der Verfahren im vierten Quartal 2019.

Damit die eingehenden Forderungsakten überhaupt im Feldtest schuldenerspezifisch bearbeitet werden konnten, hatte bereits 2018 mit Un-

terstützung von künstlicher Intelligenz eine Segmentierung der Schuldner stattgefunden. Die KI prüfte seinerzeit die Daten der Schuldner auf Korrelationen und filterte 17 entscheidungsrelevante Kriterien heraus. Diese Kriterien halfen dabei, die Unterschiede zwischen einzelnen Schuldnern herauszuarbeiten und diese dann in vier Hauptsegmente einzuteilen: vergesslich, überschuldet, anzweifelnd und unkontrolliert.

Brief oder SMS?

In einem weiteren Schritt wurden für jeden dieser Schuldner typen unterschiedliche, auf die individuellen Anforderungen zugeschnittene Schuldnerbehandlungen ausgearbeitet. Die Behandlungen sind individuelle Mahnabläufe und setzen sich aus drei Schwerpunkten zusammen:

- Der Zeitpunkt legt fest, wann der Schuldner angesprochen wird und auch wie häufig beziehungsweise in welchen Zeiträumen.
- Das Medium entscheidet, über welche Kanäle der Schuldner angesprochen wird: Es kann ein Brief, eine E-Mail oder auch eine SMS sein.
- Die Tonalität bestimmt den Sprachstil, mit dem der Schuldner angesprochen wird.

In dem bisherigen, etablierten Bearbeitungsprozess wurden die Ansprache der Schuldner und die Mahnstrategie meist „standardisiert“ durchgeführt und individuelle, „weichere“ Faktoren zum Schuldner nicht berücksichtigt. Bei der schulnerspezifischen Ansprache werden die bevorzugten Kanäle, sinnvolle Zeitpunkte und Frequenzen sowie die passende Wortwahl und optische Gestaltung zielgerichtet eingesetzt.

Da hierdurch der Zugang zum Schuldner – vor allem in Tonalität und Medienauswahl – auf dessen Augenhöhe geschieht, steigen seine Aufmerksamkeit und Kooperationsbereitschaft und die Wahrscheinlichkeit der Beitreibung einer Schuld. Weil hemmende Barrieren abgebaut werden, ist der Schuldner entgegenkommender

bei einer gemeinsamen Lösungsfindung und bleibt am Ende auch als Kunde erhalten.

Eine Antwort auf die Ausgangsfrage des Projekts „Schuldnerspezifische Ansprache“ wird bereits Ende 2019 möglich sein. Wir setzen darauf, dass mit den Ergebnissen des Projekts und einer Einbindung von KI in die vorhandenen Inkassoprozesse die Beitreibungsquote erhöht und die Verfahrenslaufzeiten reduziert werden. Am Ende unseres Weges steigert sich dadurch auch die Effizienz im Forderungsmanagement.

Unserem Ziel, den Anforderungen unserer Inkasso-Kunden noch besser gerecht zu werden, dienen auch einige innovative Features im Inkasso-Bereich des Creditreform Portals, etwa der Inkasso-Upload und die neue Timeline, die unsere Leistungen transparent und verständlich für jeden einzelnen Auftrag darstellt. Das Portal vermittelt dem Kunden auf diese Weise, dass die Bearbeitung umgehend gestartet wurde und er jederzeit auf dem Laufenden bleibt.

Kommunikation mit dem Gläubiger

Die Benutzerfreundlichkeit spielt bei der Weiterentwicklung von *Meine Creditreform* eine zentrale Rolle, gerade um den Wünschen auch kleinerer Unternehmen zu entsprechen. Deshalb gilt für unsere künftigen Updates das Prinzip, dass jedes Release auch einen Mehrwert für den Nutzer enthält. Bei der Entwicklung neuer Features gilt es zu beachten, dass Funktionen und Angebote auch von den Gläubigern getestet werden müssen. Werden neue Funktionen und Angebote angenommen, dann macht es Sinn, diese weiter auszubauen. Im Fall einer Nichtnutzung ist es aber ebenso sinnvoll, diese Funktionen oder Angebote wieder aus dem Portal herauszunehmen. Wir entwickeln den Zugang und die Kom-



munikation mit entsprechend zeitgemäßen Methoden in vielen kleinen Schritten weiter – agil und mit kurzen Zeithorizonten.

Dass Creditreform Inkasso aber nicht nur als digitale Werkstatt, sondern insgesamt auf gutem Kurs bleibt, zeigen nicht nur die Zahlen zur Entwicklung in Deutschland, sondern auch das Inkasso International und das Creditreform Factoring.

Im Auslandsinkasso registrierten wir 2018 erneut ein steigendes Auftrags- und Forderungsvolumen. Die Auftragszahlen im Kerngeschäftsfeld sind 2018 nochmals um 10 Prozent gegenüber dem Vorjahr gewachsen. Und die Höhe des Forderungsvolumens stieg in diesem Zeitraum sogar um 18 Prozent.

Und unser Factoring trägt zum Aufwärtstrend, vor allem im Mittelstand, bei. Deutschland hat bei der Forderungsübergabe im Factoring international gesehen noch Nachholbedarf. Aber man holt auf: Dies zeigt sich auch in der guten Entwicklung der Crefo Factoring Gesellschaften, die ihre positive Entwicklung aus dem Vorjahr weiter fortschreiben konnten. Das Ankaufsvolumen konnte 2018 um über 7 Prozent gesteigert werden. Und für 2019 ist davon auszugehen, dass die Nachfrage nach Forderungsfinanzierung für den Mittelstand weiter zunehmen wird.

Mehr als die Wirtschaftsauskunft



Informationen sammeln, strukturieren und im Hinblick auf die Bonität bewerten: Das ist die Wirtschaftsauskunft. Auch wenn dies im Grundsatz immer noch gilt – die digitale Revolution hat die Landschaft verändert. Die großen Online-Dienstleister im E-Commerce- oder Social-Media-Bereich besitzen riesige Datenmengen, die auch Rückschlüsse etwa auf das Zahlungsverhalten zulassen. Angesichts neuer Angebote aus dem Bereich der Fintechs oder durch die Digitalisierung öffentlicher Register gilt es für Creditreform als führendem Anbieter, den Datenbestand zu erweitern und das Angebot im Bereich der Wirtschaftsauskunft kundenspezifisch zu differenzieren.

Wichtigster Zugang für Creditreform Mitglieder – und solche, die es werden möchten – ist das neue Portal *Meine Creditreform*. Hier ist der elektronische Raum geschaffen worden, in dem sich die Wünsche nach Sicherung der Gläubigerinteressen, wie auch immer sie geartet sein mögen, verwirklichen lassen. Creditreform stellt damit eine Plattform zur Verfügung, die auch Angebote von Partnern ermöglicht. Jüngstes Beispiel ist CrefoEVA, eine Zusammenarbeit von Creditreform und Atradius, dem renommierten Kreditversicherer. Wer eine Premium- oder Wirtschaftsauskunft im Kundenportal *Meine Creditreform* abrufen, erhält das Angebot, seine Geschäfte über dieses Unternehmen direkt abzusichern – ganz unkompliziert. Ein Online-Beitragsrechner sorgt für Kostentransparenz; Versicherungssumme und Laufzeit können individuell gewählt werden. Alle Versicherungsdokumente werden in *Meine Creditreform* hinterlegt.

Payment mit Sicherheit

Um mehr Sicherheit bei einer Forderung geht es auch bei CrefoPay. Mit dieser Dienstleistung reagiert Creditreform auf die Veränderungen im Einzelhandel, der sich mehr und

mehr zum E-Commerce entwickelt. Dabei geht es nicht nur um den Konsumenten, sondern auch um den Bezug von Waren durch Unternehmen. Ob B2C oder B2B – die Kunden möchten bevorzugt auf Rechnung zahlen; auf der anderen Seite braucht der Händler ein Payment-System, das ihm Sicherheit gibt. An dieser Stelle kommt das Angebot von CrefoPay zum Tragen: Der Kunde und sein Warenkorb werden an der elektronischen Kasse im Hintergrund geprüft und auf Basis seiner Bonität und der Risikoeinstellung des Unternehmens



einer Zahlungsart zugeleitet. Der Händler hat im Online-Geschäft die Kontrolle über die Identität und Zahlungsfähigkeit – und das in kürzester Zeit. Zulieferer der entscheidenden Daten sind im Consumer-Bereich Creditreform Boniversum und bei der Bestellung durch gewerbliche Kunden die Creditreform Unternehmensdatenbank. Und mit Creditreform kommt noch eine weitere Dienstleistung zu CrefoPay: Mahnwesen und Forderungsmanagement werden übernommen, wenn es mit der Zahlung nicht vorwärtsgeht. Selbstverständlich werden alle Prozesse von der Prüfung bis zur Mahnung dokumentiert, sodass der CrefoPay nutzende E-Commerce-Händler jederzeit die Übersicht behält.

Creditreform Boniversum als Lieferant der Informationen und der Risikosteuerung im Verbraucherbereich expandiert mit ihren Lösungen aber nicht nur im E-Commerce. Die Boniversum CUBE Plattform, eine vollautomatisierte und dynamische Lösung zur Prozesssteuerung und Entscheidungsfindung im Kreditmanagement, wurde 2018 erfolgreich etabliert und wird stetig fortentwickelt. Die Produktpalette von CUBE wurde erweitert und damit auch für KMU interessant. Mittelständler können ab sofort einfach, kostengünstig und automatisiert sowohl Risikoprüfungen durchführen als auch damit verbundene Prozesse managen und optimieren. Nächste Schritte für Boniversum: die Internationalisierung von CUBE und der Ausbau neuer Möglichkeiten der KI.

Für Creditreform Boniversum im Besonderen, aber auch für Creditreform insgesamt spielte die Einführung der neuen Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (EU DSGVO) eine wichtige Rolle, stellt diese den Bürgern doch mehr Mittel als bisher zur Verfügung, um zu erfahren, welche Daten Unternehmen über sie speichern. Den Anforderungen der DSGVO sind wir gerecht geworden und haben eine Vielzahl von Musterschreiben, Arbeitsanleitungen und Schulungen bereitgestellt und kommuniziert. So ist mit der Umsetzung der DSGVO ein Löschkonzept für jedes Unternehmen unabdingbar geworden, um dem Grundsatz der Datenminimierung nachzukommen. Diese Anforderung haben wir in unseren IT-Systemen umgesetzt, die Löschfrist der Negativmerkmale beträgt auf den Tag genau drei Jahre. Und auch Boniversum hat ihre Kunden (insbesondere den Online-Handel) mit eigenen Webinaren, Infomaterial sowie einer eigenen Infosite bei der Umstellung begleitet und unterstützt. Vor allem aber hat sie den Kunden bestätigt, dass auch mit der neuen Rechtsgrundlage die Bonitätsprüfung weiterhin durchgeführt werden kann.

Verbraucher sind aufgeschlossen

Anders als im Zusammenhang mit der Einführung der neuen Datenschutzregeln manchmal suggeriert, sind die Bürger Auskunftsteien und ihrer Arbeit gegenüber durchaus offen. Die große Mehrheit der Verbraucher steht Bonitätsprüfungen aufgeschlossen gegenüber. 93 Prozent der von Boniversum repräsentativ Befragten wissen um die Prüfung ihrer Bonität und die meisten erachten entsprechende Verfahren als eher positiv. Ein Großteil der Befragten bestätigt außerdem die Korrektheit der Daten bei eingeholten Selbstauskünften und zwei Drittel sind bereit, Daten bei der Auskunft freiwillig einzureichen, wenn sie dadurch ihre Bonität positiv beeinflussen können. Diese Aussagen gewinnen zusätzliches Gewicht durch die Einführung von Kontoinformationsdiensten (KID) auf Basis der erlassenen Zahlungsdiensterichtlinie durch den Gesetzgeber. Es geht darum, nicht nur Banken die Kontoeinsicht zu ermöglichen, sondern auch anderen Finanzdienstleistern. Natürlich geschieht dies nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kontoinhabers. Damit stellen Verbraucher und Unternehmen eine Kontoeinsicht zur Verfügung, die ein „Kontenscoring“ erlaubt und damit neue, sehr viel weiter gehende Informationen für den (Lieferanten-)Kredit und sein Risikomanagement schafft. War man zunächst skeptisch, ob die Betroffenen eine solche Einsicht ermöglichen würden, so ist man nun optimistischer. Für Großkunden im Finanzdienstleistungsbereich, etwa für Leasingunternehmen, wird Creditreform über einen Instant-Kontocheck wertvolle Zusatzinformationen liefern. An der Nutzung von Kontodaten zu Zwecken der allgemeinen Bonitätsbeurteilung wird gearbeitet. Das Finanzanalyse-Cockpit unseres Kooperationspartners fino digital ist ein weiteres Beispiel. Kleine und mittlere Unternehmen können auf Basis von Kontoinformationen mittels sogenannter Finanzchecks eine klare Übersicht über sämtliche Ein- und Ausgaben erhalten. Zudem können Creditreform Mitglieder mit einem Online-Firmenkonto und einer B2B-

Kundenbasis darüber eine einfache Risikoanalyse ihres aktiven Debitorenbestands erhalten.

Bilanzen und mehr

Auch die Creditreform Rating AG hat neue Wege gefunden, die digitale Transformation mit zusätzlichen Dienstleistungen zum Kredit- und Risikomanagement zu befeuern. Mit

Portal FortDocs entwickelt. Nach erfolgreicher Registrierung können dort die Nutzer in nur drei Schritten Dokumente für ihre Geschäftspartner einreichen oder einfach via Smartphone Fotos der Unterlagen machen. Das Einreichungsportal schließt die Lücke für Finanzdokumente und andere bonitätsrelevante Finanzinformationen, die vom DiFin-Prozess nicht unterstützt werden.



dem Digitalen Finanzbericht (DiFin) steht der deutschen Kreditwirtschaft ein Prozess zur digitalen Übermittlung von Jahresabschlüssen bereit. Unternehmen können durch ihre Steuerberater Handelsbilanzen oder Einnahmen-Überschuss-Rechnungen elektronisch an Kreditinstitute, Leasing- und Factoring Gesellschaften sowie an interessierte Unternehmen übermitteln. Durch das standardisierte digitale Format können in der Risikoklassifizierung Zeit und Geld gespart sowie das Fehlerrisiko in der manuellen Eingabe minimiert werden. Für andere bonitätsrelevante Unterlagen wie Betriebswirtschaftliche Auswertungen (BWA), Abschlüsse nach internationalen Rechnungslegungsstandards, ausländische Jahresabschlüsse, digitale Kontoauszüge oder Verflechtungsinformationen hat Creditreform Rating das webbasierte

Digitalisierung und Globalisierung treiben sich wechselseitig an. Creditreform Kunden können nun auf weltweit einheitliche und strukturierte Produkte zurückgreifen und weltweit Monitoring bestellen.

Auch in Deutschland wuchs das Monitoring, die kontinuierliche Überwachung von Bestandskunden im Hinblick auf das Ausfallrisiko, im Jahr 2018 um 5,3 Prozent. International ist Monitoring noch stärker verbreitet. Bereits jede zehnte Wirtschaftsauskunft International wurde 2018 zusammen mit Monitoring International verkauft.

Zwischen gestern und morgen



Creditreform feiert 2019 den 140. Geburtstag. Im Jahre 1879 entstand in Mainz als Vereinigung von Kaufleuten die erste Auskunftei auf deutschem Boden. In der Gründerzeit des 19. Jahrhunderts weitete sich die Organisation zum „Schutz gegen schädliches Kreditgeben“ rasch in Deutschland und dann weltweit aus. Der Schutz des Gläubigers durch die Erteilung von Wirtschaftsauskünften und durch



den Forderungseinzug (Inkasso) ist bis heute die wichtigste Aufgabe von Creditreform geblieben.

Es finden sich nicht viele Unternehmen in Deutschland, die eine so lange Firmengeschichte wie Creditreform aufweisen. Nur knapp 10.000 sind so alt oder älter, wie die Tabelle zeigt (eine Analyse im Übrigen, wie sie nur aufgrund der Creditreform Datenbank so umfassend möglich ist). Der weitaus größte Anteil entfällt auf Unternehmen, die erst nach der Wiedervereinigung gegründet wurden:

Gründungsjahr:	Anzahl:	%-Anteil:
1000 – 1878	9.988	0,32
1879 – 1918	28.174	0,90
1919 – 1945	29.832	0,95
1946 – 1988	411.198	13,14
1989 – 2000	835.330	26,69
2001 – 2018	1.815.090	58,00
Gesamt	3.129.612	100,00

Als sich Gewerbetreibende in Mainz vor 140 Jahren zusammenschlossen, war es ihr Ziel, einander vor zahlungsunfähigen Abnehmern zu warnen, um Verluste zu vermeiden. Dies geschah in Gegenseitigkeit, partnerschaftlich in der Verbundenheit eines Vereins.

Entscheidend für die Erfüllung des Gläubigerschutzes bleibt die partnerschaftliche Kooperation von Creditreform und der Mitgliedsunternehmen. Es geht auch nach fast anderthalb Jahrhunderten um mehr als das Erbringen einer Dienstleistung für einen Kunden – es geht um die Zusammenarbeit zur Sicherung des Unterneh-

mens und seiner Liquidität, ja, seiner Stabilität. Die gesamte Wirtschaft hat sich seitdem grundlegend gewandelt, im Zeitalter der digitalen Transformation werden wir gerade Zeugen einer weiteren tiefgehenden Veränderung. Diese technisch, rechtlich und politisch neuen Wege ändern jedoch nichts daran, dass wir uns immer auch persönlich und auf Augenhöhe begegnen. Das wird durch die Ortsnähe der 128 Vereine Creditreform und ihre historische Präsenz garantiert. In einer Umfrage, die wir zur Analyse der Mitgliederzufriedenheit durchgeführt haben, wurde an erster Stelle positiv angemerkt, dass man „einen persönlichen Ansprechpartner“ habe.

Zusammen in die Zukunft

Eine ganz neue Facette gewinnt die Idee der Partnerschaft mit dem neuen Portal *Meine Creditreform*. Damit ist ein komfortabler, niederschwelliger Einstieg in die Creditreform Welt gegeben. Die interaktive Plattform ist ein zentraler Weg zum Leistungsangebot.

Meine Creditreform wird agil ständig weiterentwickelt – von einer intuitiv bedienbaren Oberfläche über einen vereinfachten Log-in bis zu einer Ausweitung der Self-Care-Funktionalitäten und vor allem individuellen Dashboards. Letztere erlauben die eigene Gestaltung mithilfe von Widgets, also kleinen Symbolen, die direkt in die speziellen Anwendungen führen. Im Bereich von Auskunft und Bonitätsbewertung kann es etwa darum gehen, direkt auf die wichtigsten Geschäftspartner zuzugreifen. Auf der Startseite per Link angelegt, springt der Nutzer damit gleich in den Vorgang.

Zu den neuen zentralen Features zählt auch die Watchlist. Bis zu hundert Unternehmen können sich auf einer Watchlist befinden, deren Veränderungen kostenfrei zu beobachten sind. Das Mitglied erhält eine Nachricht, sobald ein Signal, etwa zur Adresse oder Bonität, eingeht. Der Nutzer wird über neue Meldungen in seinem persönlichen Posteingang informiert. Wichtig im Auskunftsbe- reich ist die Pflege des eigenen Profils im neuen zentralen Bereich „Mein

Profil“. Hier können Nutzer ihre persönlichen und die das eigene Unternehmen betreffenden Stammdaten einsehen und bearbeiten. Die Eigenauskunft bleibt somit aktuell und abgestimmt mit dem Beauskunfteten.

Veränderung wird aber nicht nur in der technischen Anwendung erlebt, sondern auch im neuen Außenauftritt – am augenfälligsten mit dem neuen Logo.



Mit der Festlegung eines neuen Logos für die Dachmarke Creditreform wurde aber nur ein Meilenstein erreicht, das Projekt geht weit über die Einführung eines neuen Logos hinaus. Die Modernisierung des visuellen Erscheinungsbildes beruht auf der Annahme, dass Unternehmen als soziale Systeme wie Personen wahrgenommen werden und ähnlich handeln können. Die „Persönlichkeit“ eines Unternehmens lässt sich nur im Gesamten und einheitlich durch konsistentes Handeln, Kommunizieren und den visuellen Auftritt vermitteln. Ergeben diese Teile ein stimmiges Ganzes, entsteht eine stabile Wahrnehmung des Unternehmens mit einem spezifischen Charakter, der Corporate Identity.

Die Neupositionierung der Marke Creditreform erforderte insofern auch die Erarbeitung der wesentlichen Grundlagen der Corporate Identity: Die Identität, die Einzigartigkeit und die Stärke von Creditreform sind in einem Wort bestmöglich ausgedrückt: Es lautet „gemeinsam“. Die Ableitung von „gemeinsam“ als Markenkern ergibt sich sowohl aus dem gegenseitigen Gläubigerschutz als auch aus der Gemeinschaft der Vereine Creditreform und deren Organen.

So werden der Außenauftritt, die neuen digitalen Möglichkeiten der Auskunftserteilung und des Inkassos sowie schließlich die Erfahrung und Tradition zur neuen und alten Grundlage für die Partnerschaft von Creditreform und seinen über 128.000 Mitgliedsunternehmen.

Creditreform steht für Wirtschaftsinformationen, Forderungsmanagement, Marketing Services sowie Systeme & Beratung. 128 selbstständige Geschäftsstellen in Deutschland, die im Verband der Vereine Creditreform e. V. organisiert sind, betreuen rund 128.000 Mitgliedsunternehmen aller Größen und Branchen.

Das Dienstleistungsspektrum reicht von der bonitätsbasierten Auswahl und Ansprache von Neukunden über Bonitätsinformationen zu Unternehmen und Privatpersonen bis hin zu kompletten Systemplattformen für das unternehmensinterne Risikomanagement und ausgefeilten Forderungs-

management-Tools. Jede einzelne Dienstleistung trägt an der jeweiligen Stelle der Kundenbeziehung dazu bei, Zahlungsausfälle entweder zu verhindern oder deren Auswirkungen zu minimieren. Dies auch und besonders im E-Commerce.

Das umfangreiche Leistungsspektrum im Bereich Wirtschaftsinformationen umfasst Produkte zur Bonitätsbewertung von Unternehmen oder Konsumenten und Produkte zur Firmeninformation ohne Bonitätsbewertung. Das Portfolio zur Bonitätsbewertung von Unternehmen enthält neben Lösungen für Kreditentscheidungen im mittleren und hohen Risi-

kobereich auch Auskunftsmuster für die schnelle Bonitätsprüfung bei geringen Risiken. Hinzu kommen Bilanzanalysen verschiedener Auswertungstiefe.

Im Forderungsmanagement bietet Creditreform einen Full Service zur Realisierung offener Forderungen an. Die Bandbreite umfasst die Übernahme des kaufmännischen Mahnverfahrens, die Begleitung des gerichtlichen Mahnverfahrens sowie die Langzeitüberwachung titulierter Forderungen. Als spezialisierte Angebote kommen der Forderungskauf im Rahmen des Factorings sowie der Kauf notleidender Forderungen hinzu.

Gesamtvorstand:

Dipl.-Kfm. Christian Wolfram, Duisburg (Präsident)

Ingolf Dorff, Herford & Minden (Vizepräsident)

Dipl.-Kfm. Thomas Schurk, Aschaffenburg
(Vizepräsident)

Dr. Holger Bissel, Hannover-Celle

Bw. Philipp Böhme, Bochum

Stephan Brodmerkel, Koblenz

RA Sebastian Schlegel, Kassel

Geschäftsführung Verband der Vereine Creditreform e. V.:

RA Volker Ulbricht (Hauptgeschäftsführer)

Dipl.-Inf. Bernd Bütow

Dr. Hans-Jürgen Walbrück

Verband der Vereine Creditreform e. V.

Hellersbergstraße 12, 41460 Neuss

Telefon: (02131)109-0

Telefax: (02131)109-8000

E-Mail: kontakt@creditreform.de

Internet: www.creditreform.de

