



BEREIT FÜR DEN INTERNATIONALEN MARKT:

AGFA GRAPHICS OPTIMIERT UND ZENTRALISIERT SEIN CREDIT MANAGEMENT

Ausgangssituation:

Handelsbeziehungen über Ländergrenzen hinweg – nicht selten stehen Unternehmen bei der Expansion vor ungeahnten Herausforderungen. Für Credit Manager wird es immer schwieriger, alle Risiken im Blick zu behalten, da eine internationale Bonitätsprüfung deutlich komplexer ist als innerhalb des eigenen Landes. Unternehmen, die bereits über ein Netzwerk ausländischer Zweigstellen verfügen, haben zudem häufig verschiedene Credit Management-Systeme im Einsatz, zwischen denen die Informationen nicht richtig fließen. Die Folge sind Mehrkosten und uneinheitliche Datengrundlagen. Die Lösung kann in einer Zentralisierung des Credit Managements liegen.

Agfa Graphics, weltweiter Marktführer bei Vorstufenlösungen für die Druck- und Medienindustrie mit Produktionseinrichtungen in Europa, den Vereinigten Staaten, Asien und Südamerika, gehört zu den Unternehmen, die bereits die Vorteile eines zentralen Credit Managements nutzen.

Agfa Graphics ist ein global agierendes Unternehmen mit einem großen Kundenportfolio verteilt über diverse Länder. Größtmögliche Transparenz über alle internationalen Ausfallrisiken – sowohl für Neukunden als auch bei Bestandskunden – ist für das Unternehmen unerlässlich. Agfa Graphics hat daher in den letzten Jahren ein professionelles Credit Management etabliert und bereits die Prozesse für Europa und Nordamerika zentralisiert.

Herausforderungen:

„Bei der Zentralisierung standen wir vor allem vor zwei Herausforderungen“, so Andreas Wenzel, Global Credit Risk Manager bei Agfa Graphics. „Zum einen mussten wir intern sehr viel Überzeugungskraft leisten. Für Menschen ist es immer schwierig, mit großen Veränderungen umzugehen, vor allem wenn Entscheidungskompetenzen, wie z.B. Limitentscheidungen, zentralisiert werden. Wir haben daher versucht, das Credit Team in der Organisation so zu positionieren, dass es von den Ländergesellschaften als Mehrwert gesehen wird und nicht als notwendige Hürde. Zum anderen war die Optimierung der Prozesse weitaus aufwändiger, als wir uns das im Vorfeld vorgestellt hatten.“



Kurzer Überblick über das Projekt:

Ziel:

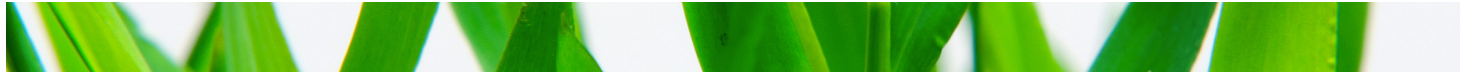
- Optimierung des internationalen Credit Managements
- größtmögliche Transparenz über alle internationalen Ausfallrisiken

Lösung:

- Einführung der Credit Management-Software DebiTEX
- Zentralisierung des weltweiten Credit Managements und strategische Steuerung vom belgischen Stammhaus aus
- Entwicklung einer länderspezifischen Auskunftstrategie

Ergebnis:

- Umsetzung einer konzernweit einheitlichen Kreditrichtlinie unter Berücksichtigung länderspezifischer Anforderungen
- Reduzierung der Kreditkosten im gesamten Unternehmen
- Optimaler Service für den Kunden
- Reduzierung der Außenstandsdauer (DSO) und Vermeidung von Zahlungsausfällen



„Für uns hat ein hoher Automatisierungsgrad den Vorteil, dass sich der Credit Manager aufgrund der Entlastung von manuellen Tätigkeiten intensiv um besonders schwerwiegende Fälle und die Großrisiken kümmern kann und so z.B. mehr Zeit für einen persönlichen Vor-Ort-Kontakt mit Vertrieb und Kunden hat.“

Andreas Wenzel, Global Credit Risk Manager bei Agfa Graphics



Ziel:

Da der Druckplattenlieferant zukünftig auch in den Regionen Lateinamerika, Asien und Russland stark wachsen möchte, hat sich das Unternehmen dafür entschieden, die Prozesse des Credit Managements aller Ländergesellschaften über eine neue globale Credit Management Software aus dem Stammhaus in Mortsel (Belgien) strategisch zu steuern.

Lösung:

Im ersten Schritt wurde eine unternehmensweit gültige Kreditrichtlinie erarbeitet, die alle Prozesse und Informationswege rund um die Kreditvergabe und deren laufende Überwachung beschreibt. Zudem wurde für jedes Land eine intelligent gesteuerte Auskunftstrategie entwickelt, die für jede Region und Kundenstruktur die passenden externen Informationen wie z.B. Daten von Auskunftsteilen auswählt. Damit konnten Auskunftskosten gesenkt und eine bessere Datenqualität gewährleistet werden.

Umgesetzt werden diese Prozesse maßgeblich durch die Credit Management Software DebiTEX. Viele Prozesse des Credit Managements wie z.B. die Limitberechnung werden mit DebiTEX automatisiert. „Die Bonitätsprüfung ist für mich ein Prozess, den man aus Kosten- und Effizienzgründen automatisieren sollte. Mit Hilfe einer Softwarelösung können Daten von diversen Auskunftsteilen flexibel verarbeitet werden“, ergänzt Andreas Wenzel. Das System errechnet automatisiert weltweit einen eigenen Bonitätsindex und schlägt für jeden Kunden ein individuelles Kreditlimit vor. Doch nicht nur

zum Vertragsschluss, sondern über die gesamte Dauer der Kundenbeziehung werden signifikante und risikorelevante Veränderungen der Kunden erfasst. Um vor allem länderspezifische Rahmenbedingungen besser berücksichtigen zu können, hat sich Agfa Graphics dafür entschieden, bestimmte Prozesse weiterhin lokal zu steuern.

„Für uns ist es wichtig, dass das Forderungsmanagement vor Ort im jeweiligen Land durchgeführt wird, da allein schon wegen der unterschiedlichen Zeitzonen und kulturellen Besonderheiten die Nähe zum lokalen Back-Office, zum Vertrieb und zum Kunden selbst (durch Vor-Ort-Besuche) sehr wichtig sind. Es ist jedoch sicherlich auch sinnvoll, einzelne Teilprozesse des Forderungsmanagements wie z.B. automatische Mahnungen oder Anrufe bei Kleinkunden an externe Dienstleister zu vergeben.“

Ergebnis:

„Aus der Vergangenheit wissen wir, dass sich ein solcher Schritt lohnt“, resümiert Andreas Wenzel. „Nachdem wir das Credit Management in Europa und Nordamerika vereinheitlicht und zentralisiert haben, konnten wir bereits nach kurzer Zeit neben den Kosten für externe Informationen von Auskunftsteilen vor allem die Außenstandstage (DSO) und Forderungsausfälle reduzieren. Nicht zuletzt hat eine Zentralisierung auch immer zur Folge, dass ein Bereich insgesamt wirtschaftlicher wird. Wir möchten diesen Erfolg nun auch auf die anderen Ländergesellschaften übertragen.“

Über SHS VIVEON:

SHS VIVEON AG ist ein international agierender Business- und IT-Lösungsanbieter für Customer Management Lösungen. Die hauseigene Software für effizientes Risk Management integriert, vereinfacht und beschleunigt alle risikorelevanten Customer Management

Prozesse wie Informationsbeschaffung, Antragsmanagement, Kundenbewertung, Debitorenüberwachung bis hin zum Forderungsmanagement.

Mehr Informationen finden Sie unter: www.SHS-VIVEON.com

Kontakt:

SHS VIVEON AG
Clarita-Bernhard-Straße 27
81249 München
T +49 89 74 72 57 - 0
F +49 89 74 72 57 - 900
info@SHS-VIVEON.com