



PER KLICK ZEIT UND GELD GESPART

Das automatisierte Inkassoverfahren der nahtlos in SAP integrierten Softwarelösung CrefoSprint Inkasso und die Zusammenarbeit mit Creditreform Münster überzeugten das Unternehmen Ernsting's family – ein Erfahrungsbericht.

Der Kunde ist bekanntlich König. Und da immer mehr Kunden im Internet die Bezahlart „Kauf auf Rechnung“ bevorzugen, stand das Unternehmen Ernsting's family 2014 vor einer strategisch wichtigen Entscheidung: Kauf auf Rechnung – ja oder nein. Im Interesse der Kunden unbedingt, so das Pro-Argument des E-Commerce-Teams. Hohe Risiken – zusätzlicher Arbeitsaufwand, konterte die Debitorenabteilung und winkte ab. Bis zu dem Tag, an dem zwei weitere Partner ins Spiel kamen: die cormeta ag und Creditreform Münster. Der Beginn einer perfekten Zusammenarbeit.

Manfred Mühren, Bereichsleiter Finanz- und Rechnungswesen bei Ernsting's family, gehörte zu den Leuten, die anfangs skeptisch waren: „Beim Kauf auf Rechnung muss auf die Zahlung des Kunden gewartet werden. Zahlt der Kunde nicht, müssen wir mahnen und irgendwann zum Inkasso übergehen. Das sind alles zusätzliche Arbeitsschritte, die wir hier im Hause nicht wollten. Darum haben wir uns immer davor gescheut.“

Ein erster Schritt in Richtung Rechnungskauf war die Entscheidung, das Inkasso von der Creditreform Münster übernehmen zu lassen – das Scoring liefert die Boniversum GmbH. „Uns fehlte nur noch eine entsprechende Software. Und zwar eine, die die überfälligen Rechnungen unserer Kunden automatisch über eine Schnittstelle an Creditreform weiterleitet, wenn er trotz zweimaliger Mahnung nicht gezahlt hat“, so Manfred Mühren.

Diese Software konnte die cormeta ag mit ihrer in SAP integrierten Lösung „CrefoSprint Inkasso“ bieten. Das neu

erarbeitete Scoring beider Häuser, bei dem Limits für die Kunden hinterlegt werden, hat Manfred Mühren überzeugt. Die Zahlart „Kauf auf Rechnung“ wurde zunächst testweise eingeführt und entwickelte sich schnell



Manfred Mühren
Bereichsleiter
Finanz- und Rechnungswesen
Ernsting's family GmbH & Co. KG

manfred.muehren
@service-ehg.com

zum Selbstläufer: „Im Juli 2014 sind wir damit live gegangen. Inzwischen ist es die am zweithäufigsten genutzte Zahlart bei uns. Auf Platz 1 liegt immer noch das Bestellen im E-Commerce mit anschließender Lieferung in die Filiale, in der der Kunde dann bezahlt“, erklärt Mühren.

Was ihn und alle Beteiligten zusätzlich überzeugte, waren die elektronische Akte und die Vorteile, die sie bietet. Denn als zentrales Informationscockpit bietet die Aktenübersicht von CrefoSprint Inkasso eine umfassende Sicht auf sämtliche laufenden und historischen Mahnvorgänge. Konkret: Was bei Ernsting's family vorher mühsam tagtäglich manuell erledigt werden musste, läuft heute sozusagen vollautomatisch. „Und zwar ohne irgendwelche Excel-Tabellen zu stricken. Sobald die 3. Mahnstufe durch das SAP-ERP-System vergeben wird, erkennt das CrefoSprint-Programm, dass die überfälligen Rechnungen zum Inkasso übertragen werden können. Ich drücke ein Knöpfchen und schon ist es erledigt. Das ist echt praktisch“, attestiert Sachbearbeiterin Vanessa Rexhausen.

Wobei sich die Vorteile nicht nur auf die Abgabe der Inkassofälle an Creditreform beschränken. Dazu Manfred Mühren: „Das Programm erkennt Zahlungseingänge automatisch – egal ob sie bei uns oder bei Creditreform eingehen. Die Buchungssätze werden direkt über das Buchungscockpit übermittelt. Und das alles sehr zeitnah.“

Nicht nur das: Durch die Bonitätsprüfungen der Boniversum GmbH seien die Ergebnisse deutlich verbessert worden. Mit der Konsequenz, dass „zahlungsmüde“ Kunden teilweise sofort ausgeschlossen werden. Vanessa Rexhausen ergänzt: „Nachts werden die Akten aktualisiert. Morgens genügt ein Klick und die Rechnungen werden direkt vom Server abgerufen. Ich kann sie dann einzeln



pro Akte verbuchen. Es wird sofort angezeigt, wenn ein Kunde mit Creditreform zum Beispiel Ratenzahlung vereinbart hat. Alles ist immer auf dem aktuellsten Stand – wir sind quasi live“.

Das Programm CrefoSprint Inkasso, das von der cormeta ag und dem Verband Vereine Creditreform entwickelt wurde, sei sehr durchdacht, attestieren alle Beteiligten. Hinzu komme, dass es SAP-kompatibel sei: „Das spricht eindeutig für das System von cormeta. Die SAP Kompatibilität war für uns Voraussetzung und ausschlaggebend für die Entscheidung“, verdeutlicht Mühren. Ein Lob, das Holger Behrens gerne hört. Als Vorstand bei der cormeta ag ist er unter anderem verantwortlich für SAP Add-On-Lösungen im Bereich Credit Management: „Mit der nahtlos in SAP integrierten Softwarelösung CrefoSprint Inkasso sind Unternehmen dazu in der Lage, hohe Prozesskosten drastisch zu reduzieren und dadurch ihre Liquidität nachhaltig zu sichern“.

Unter dem Kosten-Nutzen-Aspekt habe sich das neue System mehr als gerechnet: „Das hat sich längst bezahlt gemacht“, gibt sich Manfred Mühren nahezu euphorisch. Konkret: „Das Programm hat sich bereits im ersten Monat amortisiert!“ Zumal etliche Altfälle mit übergeben wurden.

Personell habe sich das ebenfalls positiv ausgewirkt: „Für die Einführung von Kauf auf Rechnung inklusive neuer Bonitätsprüfung und neuem Inkasso haben wir einen Mitarbeiter zusätzlich geplant“. Im Nachhinein habe sich herausgestellt, dass das

nicht erforderlich war: „Ich habe mit deutlich mehr Aufwand gerechnet“, räumt Mühren ein.

Jens Schloßmacher, Key-Account-Manager bei der Creditreform Münster, listet die Vorteile aus seiner Sicht auf: „Die Prozesse haben sich etabliert. Das System ist zeitnah, pünktlich, gibt zum selben Stichtag die Fälle ab. Der Vorteil ist, dass die Inkassofälle immer jung sind. Wir haben eine gute Datenqualität mit zeitnaher Realisierung bekommen. Und das wiederum

beinhaltet eine zeitnahe Mittelrückführung mit enormer Quote“.

„Die Quote ist deutlich positiver geworden“, bestätigt auch Manfred Mühren. „Früher sind wir davon ausgegangen, dass von den Inkassofällen, die wir übergeben, maximal 30 Prozent realisiert werden. Heute ist es umgekehrt – wir realisieren 70 Prozent!“

Gaby Boch



DATEN UND FAKTEN

Kurt Ernsting eröffnete 1967 das erste „minipreis“-Geschäft in der Waschküche seines Elternhauses. Bereits ein Jahr später gründete er die „Minipreis Ernsting Handels-GmbH“ und erweiterte den Konzern kontinuierlich. 1990 erhielt das Unternehmen seinen endgültigen Namen „Ernsting's family“. Das Unternehmen Ernsting's family GmbH & Co. KG gehört mit 1.750 Filialen sowie rund 11.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu den zwölf führenden deutschen Textilhändlern. Im Geschäftsjahr 2013/2014 erwirtschaftete das Unternehmen mit Hauptsitz in Coesfeld-Lette (Westfalen) einen Umsatz von 844,6 Millionen Euro. www.ernstings-family.com