



Case Studies 1

EOS KSI Lösungen für das Kredit- und Forderungsmanagement im B2B-Alltag

With head and heart in finance



EOS Effect in der Praxis



Gemeinsam mit unseren Kunden erarbeiten wir Lösungen nach Maß, die zu verbessertem Zahlungsverhalten und höherer Kundentreue beitragen. Diese Praxisberichte sollen vermitteln, wie EOS die Prozesse im Kredit- und Forderungsmanagement optimiert und wie die praktische Zusammenarbeit auf den unterschiedlichen Unternehmensebenen aussieht.

Anspruchsvolle Aufgaben

EOS führt kontinuierlich ein intensives Telefontraining für Mitarbeiter der Deutschen Post AG durch. Diese Zusammenarbeit sowie die Übernahme von Standardfällen durch EOS schaffen beim Kunden Freiräume für die anspruchsvollen Fälle:

Unsere Kunden erhalten

- erstklassigen Service,
- zuverlässige und zertifizierte Systeme,
- höhere Wettbewerbsstärke.

Die Energieprofis

Die Zusammenarbeit zwischen Finanz- und Energieprofis

Techem und EOS

Die Techem GmbH ist der erfolgreichste europäische Anbieter von Energiedienstleistungen für die Immobilienwirtschaft und private Wohnungseigentümer.

Techem bietet neben der reinen Verbrauchserfassung und -abrechnung die gesamte Dienstleistungskette für effizientes Energiemanagement: vom Energiebezug über die optimale Steuerung der Heizungsanlage bis hin zu detaillierten Analysen über den Energieverbrauch in Wohn- und Gewerbeimmobilien.

In Deutschland sorgt Techem an 100 Standorten für einen bewussten Umgang mit Energie und Wasser. Techem beschäftigt in 27 Ländern knapp 3.000 Mitarbeiter.

- Techem setzt im kaufmännischen, außergerichtlichen und gerichtlichen Mahnverfahren auf EOS.
- Auslagerung an EOS bringt Ersparnisse im siebenstelligen Euro-Bereich.
- Erfolgreiche Partnerschaft wird international ausgeweitet.
- Die Ausbuchungsquote konnte signifikant gesenkt werden.

Freundliche Behandlung säumiger Kunden

Wenn EOS Mitarbeiterin Christa Plein ein Telefonat beginnt, meldet sie sich stets im Namen der Techem GmbH. „Bei monatlich mehr als 1.000 Telefonaten ist mir das in Fleisch und Blut übergegangen“, sagt die 40-Jährige.

Bereits seit 2005 ergänzt die in Eschborn ansässige Techem GmbH ihr Forderungsmanagement durch den kaufmännischen telefonischen Forderungsservice (TFS) von EOS. „Insgesamt fünf EOS Mitarbeiter erinnern unsere säumigen Kunden daran, ihren Verpflichtungen nachzukommen. Die Zahlungseingänge kommen mit TFS deutlich pünktlicher“, sagt Carlo Wand, Leiter Konzernforderungsmanagement der Techem GmbH.

Jährlich tätigt das EOS Team um Teamkoordinatorin Christa Plein etwa 60.000 Anrufe. „Durch die Einbindung an das IT-System der Techem GmbH und ihre loyale Einstellung fällt es gar nicht auf, dass die EOS Mitarbeiter eigentlich gar nicht direkt bei Techem beschäftigt sind“, sagt Wand. So sehr sind sie in den laufenden Betrieb des erfolgreichsten europäischen Anbieters von Energiedienstleistungen für die Immobilienwirtschaft und private Wohnungseigentümer integriert.

Energieservice aus einer Hand

Energy Services und Energy Contracting heißen die wichtigsten Techem Geschäftsfelder. „Hinter dem Begriff Energy Services verbirgt sich in erster Linie das Ablesen und Abrechnen von Heiz- und Verbrauchskosten“, sagt Carlo Wand. Begleitend dazu bietet die Techem GmbH Energiesparberatungen für Endverbraucher an. „Beispielsweise steuert unser Energiesparsystem ecotech die Leistung von Heizungen über Funksignale“, sagt Wand.



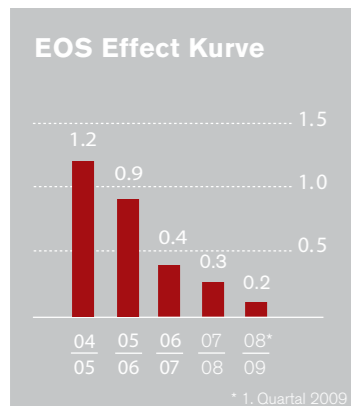
Unsere Kunden merken von der Zusammenarbeit mit EOS nichts. Wir werden häufiger auf unglaublich freundliche Kollegen im Mahnwesen hingewiesen. Ich hätte da nicht immer so viel Geduld wie meine Kollegen bei EOS.

Carlo Wand,
Leiter Konzernforderungsmanagement
der Techem GmbH



Nachhaltig mit Energie umgehen:

Die Techem GmbH ist auf das Ablesen von Heiz- und Verbrauchswerten spezialisiert, bietet aber auch komplettes Energiemanagement.



Techem GmbH reduziert Forderungsausfälle:

Abschreibungen auf Forderungen gemessen am Umsatz eines Geschäftsjahres (in %).

Mit den Contracting-Modellen der Techem GmbH sparen Kunden Energie und damit Geld. „Energy Contracting ist in der Branche der Messdienste gegenwärtig einzigartig, denn wir liefern als Generalunternehmer ein Komplettprodukt – egal ob Kälte, Wärme oder Strom. Der Kunde zahlt einen fixen Grundpreis für die Bereitstellung der Infrastruktur sowie einen variablen Abschlag, der sich am Verbrauch orientiert.“

Doch so gut es Techem mit einem Jahresumsatz von aktuell 560 Millionen Euro geht: 2002 steckte das heute mit knapp 3.000 Mitarbeitern in 27 Ländern aktive Unternehmen in seiner tiefsten Krise. „Auch im Forderungswesen war eine Restrukturierung seinerzeit dringend notwendig“, sagt Carlo Wand, der 2003 zu Techem kam. Neben sehr alten Forderungsbeständen sah Wand sich mit einem überholten, manuellen kaufmännischen Mahnverfahren konfrontiert – und das bei mehr als 350.000 Kunden.

Kunde empfiehlt EOS weiter

Im Sommer 2003 machte ein Mitarbeiter der HeidelbergCement Wand auf EOS aufmerksam. In wenigen Wochen wurde die EOS Software SAP Inkasso-Link® bei Techem installiert. „Mit ihr lässt sich der gesamte kaufmännische Mahnlauf elektronisch regeln – für uns eine große Zeitersparnis.“

Konkrete Zahlen belegen dies: 2003 gingen nach Ausstellung einer Rechnung 120 Tage ins Land, ehe das kaufmännische Mahnwesen einen Fall aufrollte. Heute werden Forderungen der Techem GmbH durchschnittlich nach 49 bis 51 Tagen an EOS weitergeleitet, die sich dann um das vorgerichtliche und gerichtliche Mahnverfahren kümmert. Die Forderungsausfallquote reduzierte Techem seit Beginn der Zusammenarbeit mit EOS – und dank der zusätzlichen Unterstützung durch TFS – von 1,2 auf 0,4 Prozent. Eine Ersparnis im siebenstelligen Euro-Bereich.

Aufgrund der erfolgreichen Zusammenarbeit in Deutschland kooperieren Techem und EOS inzwischen auch auf internationalem Parkett. Dass EOS international einheitliche Standards garantiert, gab den Ausschlag für die Zusammenarbeit in Bulgarien. Seit Anfang 2009 arbeitet EOS auch in Polen für Techem. Weitere Projekte in anderen Ländern sind geplant.

Wenn Sie mehr über die Zusammenarbeit und technischen Rahmenbedingungen erfahren möchten, wenden Sie sich bitte an Frau Marianne Würstle: marianne.wuerstle@eos-ksi.de, Tel.: 07066 9143-9680



Nur EOS bietet integrierte Systemlösungen für die drei Kernbereiche des Cashflow-Managements

Post modern

Professionelles Dienstleistungsmanagement für den Logistikriesen

Deutsche Post AG und EOS

Das Staatsunternehmen Deutsche Bundespost entwickelte sich ab 1990 erst zum profitablen europäischen Brief- und Paketdienstleister und anschließend als Deutsche Post DHL zum globalen, börsennotierten Konzern und Weltmarktführer in der Logistik: Die Deutsche Post AG ist seit November 2000 an der Börse, seit März 2001 im DAX 30 notiert.

Mit DHL und Deutsche Post verfügt die Gruppe über ein breitgefächertes Angebot im grenzüberschreitenden Expressgeschäft, bei der Luft- und Seefracht, im Straßen- und Schienentransport sowie in der Kontraktlogistik. Der Konzern ist der einzige Universaldienstleister von Postdiensten in Deutschland. 2008 wurde ein Konzernumsatz von mehr als 54 Milliarden Euro erwirtschaftet. Deutsche Post DHL ist einer der größten privaten Arbeitgeber weltweit und beschäftigt in mehr als 220 Ländern und Territorien 500.000 Mitarbeiter.

Das Shared Service Center (SSC) Accounting in Köln wickelt das komplette Rechnungswesen von derzeit 55 Post-Unternehmen ab. Die Zentrale Finanzbuchhaltung beschäftigt 820 Mitarbeiter in den Bereichen Debitoren-, Kreditoren- sowie Haupt- und Anlagenbuchhaltung.

Forderungsmanagement mit EOS

Die ersten zwei Mahnstufen – dazu gehören Telefonate mit säumigen Kunden – erledigen die etwa 60 Mitarbeiter im Forderungsmanagement des SSC Accounting nach intensiver Einarbeitung durch EOS selbst. Ab der dritten Mahnstufe übernimmt EOS das weitere Forderungsmanagement.



„Die EOS KSI Inkasso Deutschland GmbH weist ein außerordentliches Verständnis für die Qualität ihrer Dienstleistungen und die Bedeutung beherrschter Geschäftsprozesse auf.“

Volker Arzbach,
Prüfungsleiter TÜV Rheinland

Beeindruckende Fakten – große Herausforderungen

Mehr als 500.000 Mitarbeiter in 220 Ländern und Territorien und über 54 Milliarden Euro Umsatz im Jahr 2008. Diese beeindruckenden Fakten lassen keinen Zweifel: Die Deutsche Post World Net ist ein Weltkonzern. Doch die Konkurrenz schläft nicht. Um seine Wettbewerbsfähigkeit weiter zu steigern, setzt der Konzern neben dem einstigen Post-Kerngeschäft BRIEF sowie den Sparten Global Forwarding/Freight, Supply Chain/Corporate Information Solutions, EXPRESS (beide DHL) und FINANZ DIENSTLEISTUNGEN (Postbank) daher auf ein weiteres Standbein: GLOBAL BUSINESS SERVICES. Dieses Segment bündelt unter anderem konzernweit interne Dienstleistungen mit dem Vorhaben, die Servicequalität des gelben Riesen noch effizienter zu machen und gleichzeitig Kosten zu minimieren.

Alles aus einer Hand

Ein ambitioniertes Ziel, zu dessen Erreichung die Deutsche Post seit Jahresbeginn 2005 auf das EOS Unternehmen EOS KSI Inkasso Deutschland GmbH aus Bad Rappenau setzt. Die Schnittstelle innerhalb der Deutschen Post bildet das Shared Service Center (SSC) Accounting in Köln, eine interne Service-Einheit im Bereich Global Business Services. Mithilfe seiner etwa 820 Mitarbeiter wickelt das SSC Accounting das komplette Rechnungswesen von über 55 ausschließlich in Deutschland ansässigen Deutsche Post-Unternehmen und Bereichen ab. Unser Leistungsportfolio umfasst neben der Finanzbuchhaltung mit den Bereichen Debitoren-, Kreditoren- sowie Haupt- und Anlagenbuchhaltung unternehmensübergreifende Kunden- und Produktinformationen durch das Business Information Warehouse. Auch die Betreuung der Inhouse Bank gehört zu unserem Aufgabengebiet, was für uns sehr wichtig ist“, sagt Harald Mohr, Leiter der Abteilung Forderungsmanagement/Zoll. Die ersten zwei Mahnstufen – dazu gehören Gespräche mit säumigen Kunden am Telefon – erledigen die etwa 60 Mitarbeiter im Forderungsmanagement des SSC Accounting nämlich selbst.



Das SAP-Konzept von EOS hat uns überzeugt.

Die Zusammenarbeit mit EOS hat positiv begonnen und bringt zunehmend positive Ergebnisse. Wir haben seit dem Start vor vier Jahren immer weniger Forderungsausfälle zu verbuchen. Und das gilt auch für die vergangenen 12 Monate.

Harald Mohr, Leiter der Abteilung Forderungsmanagement/Zoll im Kölner SSC Accounting Deutsche Post



EOS senkt Kosten und verbessert die Qualität.

Säumige Kunden gehören ja irgendwie zum Geschäftsalltag dazu. Ich finde es toll, dass diese von EOS anständig und fair wie gute Kunden behandelt werden. Ich bin aber auch froh, dass wir uns selber darum keine Gedanken mehr machen müssen.

Gerd Broersen,
Leiter Finance Operations Germany
SSC Accounting Deutsche Post

Überzeugende Test- und Probephase

Ab der dritten Mahnstufe kommt EOS wieder ins Spiel. „Verweigern Kunden die Zahlungen nach wiederholter Aufforderung, übernehmen wir das Forderungsmanagement komplett“, sagt Theodor Schwinges. Der Key Accounter von EOS betreut den Kunden Deutsche Post. „Wir kümmern uns um den vorgerichtlichen, gerichtlichen und nachgerichtlichen Forderungseinzug der Deutschen Post Unternehmensbereiche EXPRESS und BRIEF.“

Eine mehrmonatige Test- und Probephase überzeugte die Finanz-Spezialisten des SSC Accounting. Insbesondere das Logistik-Know-how und die technische Kompetenz hätten zu der langfristig angelegten Zusammenarbeit geführt. „Mithilfe des SAP-Konzepts von EOS konnten wir unsere manuelle Prozesskette durch eine digitale ersetzen“, sagt Harald Mohr. Das hier eingesetzte SAP-Tool „SAP-Inkasso-Link“ erarbeitete EOS zusammen mit der Adolf Würth GmbH. Es wird ständig weiterentwickelt. Das System ermöglicht eine vollelektronische Zusammenarbeit ohne zeitliche Verzögerungen.

Kosten senken bei verbesserter Qualität

So werden zum Beispiel per DFÜ-Datenübertragung mehrere Tausend Fälle an EOS übertragen und in das Produktiv-System eingespeist. Bereits wenige Stunden nach dem Eingang sind die Dokumente fertig zum Versand an den Endkunden. „Mit den Lösungen von EOS haben wir unsere Kosten senken können bei gleichzeitig besserer Qualität“, lobt Gerd Broersen den Partner – jedoch nicht, ohne gleichzeitig die Messlatte ein wenig höher zu legen. „Mittelfristig möchten wir den Rückfluss und die Erfolgsquoten im außergerichtlichen Bereich, die derzeit schon auf einem hohen Niveau liegen, weiter erhöhen“, ergänzt Harald Mohr.

Ein betuliches Ausruhen auf Erreichtem, wie es vielleicht einmal in Zeiten des Monopols gewesen sein mag – davon ist in den Fluren der Abteilungen des SSC Accounting in Köln nichts zu spüren. Auch bei der Post gilt es, besser und günstiger zu sein als die Wettbewerber.

Wenn Sie mehr über die Zusammenarbeit und technischen Rahmenbedingungen erfahren möchten, wenden Sie sich bitte an Frau Marianne Würstle:
marianne.wuerstle@eos-ksi.de,
Tel.: 07066 9143-9680

EOS KSI Inkasso Deutschland GmbH

Gottlieb-Daimler-Ring 7-9 ▪ 74906 Bad Rappenau

Telefon +49 7066 9143-0

Fax +49 7066 9143-90 01

www.eos-ksi.de



EOS Deutschland GmbH

Geschäftsbereich B2B

Gottlieb-Daimler-Ring 7-9 ▪ 74906 Bad Rappenau

Telefon +49 7066 9143-96 80

www.eos-deutschland.de