

Kundeninterview mit SFS services
Creditreform Connector-Modul im SAP®

Kundeninterview





Effizient Verluste vermeiden

Kundeninterview «Entscheidend ist die Aktualität»

Das «Connector-Modul im SAP®» ist ein innovatives Produkt von Creditreform. Seit rund einem Jahr arbeitet auch die SFS services AG mit dem Modul. Zeit, eine erste Bilanz zu ziehen. Welche Erfahrungen gibt es? Wie sehen die Abläufe im konkreten Fall aus? Wir fragten nach bei Robert Graf, dem Leiter Debitoren.

Herr Graf, ein Neukunde will auf Rechnung beliefert werden. Wie gehen Sie vor?

Damit der Verkauf den Auftrag erfassen kann, muss er bei der Zentrale in Heerbrugg eine neue Kundennummer beantragen. Die zentrale Stammdatenverwaltung prüft die Firmenbezeichnung und die Adresse auf korrekte Schreibweise. Bei Neukunden erfolgt die Prüfung hauptsächlich mit dem Creditreform Connector-Modul. Ebenso wird geprüft, ob die Adresse bereits in unserem SAP-Stamm vorhanden ist (Dubletten-Check). Ist die neue Kundennummer eröffnet, wird sie dem Antragsteller gemeldet.

Gibt es Richtlinien für Vergabe von Krediten (Credit Policy)?

Grundsätzlich erhält jeder Neukunde eine Limite von 1500 Franken. Ist der Kreditbedarf höher als die Standardlimite, wird der Auftrag auf eine Liste für pendente Aufträge gesetzt und kann vom Verkauf nicht zur Auslieferung freigegeben werden. Das Kreditmanagement überarbeitet die Liste mit den blockierten Aufträgen laufend.

Prüfen Sie die Stamm- und Bonitätsdaten mit externen Informationen?

Der Kreditmanager prüft via direkte Schnittstelle mit Creditreform die Auskunft. Entweder mit einer CrefoCHECK oder bei grösseren Bestellungen mit einer CreditPLUS. Mit dem Abruf der Auskunft werden die entsprechenden Felder im Kreditmanagement von SAP abgefüllt.

Und Betreuungsauskünfte?

Diese werden bei Bedarf vom Kreditmanager verlangt und können ebenfalls direkt aus dem SAP über das Creditreform Connector-Modul bestellt werden. Sobald die aktuelle Betreuungsauskunft verfügbar ist, wird sie ihm in der Mailbox gemeldet und automatisch dem richtigen Kunden zugeteilt. Zudem werden die bekannten Veränderungen und Nachträge von Creditreform während 12 Monaten angezeigt und ebenso dem Kunden automatisch zugeordnet. Wenn das Rating okay ist, gibt der Kreditmanager den Auftrag zur Bestätigung oder Lieferung frei.

Wie sind Sie im Kreditmanagement organisiert?

Die Liste mit pendenten Aufträgen wird im 20-Minuten-Takt abgearbeitet. Bei dringenden Bestellungen ruft der Verkauf direkt im Kreditmanagement an. Die Lieferung kann bei positivem Entscheid sofort freigeschaltet werden.

Was sind Ihre konkreten Aufgaben?

Nebst den «heiklen» Kreditentscheiden bin ich auch für die Überwachung des Mahnwesens verantwortlich. So werden grosse Kunden bei Zahlungsrückständen von mir direkt telefonisch kontaktiert. Signalisiert der Kunde einen Liquiditätsengpass, werden zusammen mit dem Verkauf Lösungen gesucht, beispielsweise Sicherheiten. Auch diese vereinbaren wir gemeinsam in Absprache mit dem Kunden. Eine spezielle Aufgabe ist sicher die Festlegung der Zahlungsbedingungen im asiatischen Raum. Dort sind die Risiken schwieriger einzuschätzen, einerseits wegen der weiten Transportwege mit Luft oder Seefracht, andererseits wegen der weniger guten Kundenkenntnisse.

Wer sind Ihre Kunden?

Unser Kundenstamm umfasst rund 5000 aktive Kunden. Die Mehrheit hat ihren Sitz in der Schweiz. Ausnahme: die SFS intec. Sie ist weltweit tätig und hat einen sehr hohen Exportanteil. Gerade die Kunden im asiatischen Raum werden für uns immer bedeutender.

Wie beurteilen Sie die Qualität Ihrer Stammdaten?

Entscheidend ist die Aktualität. Müssen rechtliche Schritte eingeleitet werden, ist eine korrekte Adresse oder die richtige juristische Bezeichnung machentscheidend. Hier wollen wir uns künftig noch verbessern. Im Moment läuft dazu ein neues Projekt. Ziel ist es, unsere Daten via Schnittstelle direkt mit einem externen Anbieter abzugleichen.

Sie steuern im SAP die Debitoren mit Kreditlimiten. Wie werden die Limiten festgesetzt?

Die Kreditlimiten werden aufgrund des Kreditbedarfes des Verkaufes, aber auch unter Berücksichtigung des empfohlenen Höchstkredites von Creditreform festgelegt. Bei bestehenden Kunden haben die eigenen Zahlungserfahrungen der letzten Monate ebenfalls einen starken Einfluss auf den Entscheid.

Und wenn ein Kunde seine Limite überschreitet?

Sobald ein Kunde die dritte Mahnung erhält, wird die Kreditlimite auf Null gesetzt. Trifft ein neuer Auftrag ein, macht der Verkauf oder das Kreditmanagement den Kunden darauf aufmerksam, dass vor neuer Kreditgewährung, die verfallenen Fakturen bezahlt sein müssen.

70% der Debitorenverluste entstehen durch Stammkunden. Wie erkennen Sie hier bonitätsrelevante Veränderungen?

Wie reagieren Sie auf Zahlungsrückstände?

Sie verfügen nun rund ein Jahr Erfahrung mit dem Connector-Modul. Welche Vorteile sehen Sie?

Wo sehen Sie künftig vermehrt Handlungsbedarf?

Durch die Rücksetzung der Kreditlimite spätestens bei der dritten Mahnstufe sind die Kunden mit Zahlungsverzug rasch bekannt. Zudem arbeiten wir mit einer Aging-Liste, die mit dem Verkauf besprochen wird.

Der Verkauf von SFS ist stark auf Zahlungsausstände sensibilisiert. Konkret: Kundenausstände, die zwischen 91 und 180 Tage verfallen sind, werden zu 50% dem Verkaufsbereich via Delkredere belastet. Ausstände über 181 Tage gar zu 100%. Dass unsere Anstrengungen fruchten, zeigt sich bei den Debitorenverlusten: Sie haben sich in den letzten Jahren unter 1 Promille eingependelt!

Was sofort auffällt: Unsere Kreditentscheide sind dank dem Connector-Modul noch schneller verfügbar. Zudem sind die Angaben im SAP-Kreditmanagement zentral hinterlegt, also von den verschiedenen Sachbearbeitern dezentral einsehbar. Weiter sind auch unsere grossen Marktorganisationen in Österreich und Deutschland angeschlossen. Diese müssen ja ebenso Kreditentscheide treffen. Das heisst, die Auskunft muss nur ein Mal abgerufen und hinterlegt werden. Danach kann sie von sämtlichen Standorten eingesehen werden.

Sehr begrüssen würde ich es, wenn solche Tools auch für aussereuropäische Länder verfügbar wären, in unserem Fall vor allem für den asiatischen Raum.



SFS services AG, Finanz- und Rechnungswesen
Robert Graf
Leiter Debitoren
Rosenbergsaustasse 20
9435 Heerbrugg
T +41 071 727 51 38
F +41 071 727 51 17
rg@sfsservices.biz

Interviewpartner

Robert Graf arbeitet für die SFS services AG, die im Bereich Finanz- und Rechnungswesen die gesamte SFS Gruppe unterstützt. Er ist verantwortlich für das Kreditmanagement und die Debitorenbuchhaltung.

SFS services AG ist langjähriger Kunde von Creditreform Egeli St.Gallen. Seit März 2010 bezieht SFS die Informationen direkt über ihr SAP-System. Sie nutzt dafür die Schnittstelle «Creditreform Connector-Modul im SAP®».

Das Finanzwesen von sämtlichen Marktorganisationen der SFS Gruppe sind auf dem gleichen SAP-System.

Die Kundenstammdaten werden zentral in Heerbrugg verwaltet. Für das Kreditmanagement sind die Marktorganisationen vor Ort verantwortlich. Der durchschnittliche Debitorenausstand, der von Heerbrugg aus betreut wird, beträgt gut 100 Mio. Franken.

Die SFS Gruppe

Die Gesellschaften SFS intec, SFS unimarket, SFS Locher und SFS services gehören zur SFS Holding AG mit Sitz Herrbrugg. Die Unternehmensgruppe beschäftigt mehr als 4200 Mitarbeiter und erwirtschaftete 2010 einen Umsatz von 1,2 Milliarden Schweizer Franken. Die SFS ist ein Vorzeigebetrieb im St.Galler Rheintal und ein international wichtiger Zulieferer der Autoindustrie.

Creditreform Connector-Modul im SAP®

Das Connector-Modul kann aus den relevanten SAP-Standardmenüs direkt aufgerufen werden. Alle Funktionen, die aus der Web-Applikation von Creditreform bekannt sind, sind auch in der Schnittstelle enthalten. Das Modul ist in folgende ERP-Arbeitsgebiete integriert:

- Debitorenmanagement (FD02 und FD03)
- Kreditorenmanagement (FK02 und FK03)
- Geschäftspartner (BP)
- Kreditmanagement (FD32 und FD33)
- Kreditstammblatt (S_ALR_87012218)
- Einzelbeleganzeige (FBL5N)

Vorteile des integrierten Informationsbezugs

- Zeitersparnis: kein Mediumswechsel bei der Abfrage und kein Login
- Ablage aller Informationen im SAP in strukturierter und historisierter Form
- Effiziente Auswertung der Risikostruktur und anderer bonitätsrelevanter Merkmale
- Vollautomatisierte Verknüpfung der Stammdaten (Debitoren, Kreditoren oder Geschäftspartner) mit den Creditreform-Informationen; bei Bedarf einfache Bereinigung der Stammdaten über Standardfunktionen

Technische Infrastruktur

Das Connector-Modul nutzt das SAP®-Erweiterungskonzept BTE (Business Transaction Events). SAP®-Standard-Objekte werden nicht geändert oder modifiziert. Bei SAP®-Releasewechsel ist nicht zwingend auch ein Connector-Modul-Update erforderlich. Integration in vielen SAP®-Standard-Transaktionen sind möglich: FD32/33, FD02/03, XD02/03, FBL5N usw. Die Software ist mehrsprachenfähig, vorläufig aber im Standard nur in Deutsch lieferbar. Die Namensräume sind bei SAP® hinterlegt (/SVCC/* Creditreform Schweiz).

Die Connector-Software ist lauffähig unter

SAP® R/3® 4.6C* (Basis 4.6C/D) SAP® R/3® Enterprise 4.7 (Basis 620)
SAP® ERP 2004 bzw. 5.0 (Basis 640) SAP® ERP 2005 bzw. 6.0 (Basis 700)

Die Kommunikation mit Creditreform wird SAP-seitig durch das im SAP®-Standard enthaltene Internet Communication Framework (ICF/ICM) abgewickelt. Für die Einrichtung ist vom SAP®-Applikationsserver ein Zugriff auf eine spezifische Crediconnect-Adresse erforderlich. Die Kommunikation wird mittels SSL verschlüsselt (Verwendung von https). Die SSL-Unterstützung ist SAP®-seitig nicht im Standard enthalten und muss zusätzlich installiert werden. Der https-Zugang über einen Proxy-Server aus SAP® ist möglich und wird von SVC Connect 1.0.001 unterstützt.