



> Wirtschaftsinformationen

Worauf Sie sich  
verlassen können.

> Auskunftqualität



# Qualitätsführerschaft ist die Summe zahlreicher Faktoren.

**Qualitätsführer** – ein großes Wort. Aber uns ist es ernst damit.

Wir setzen alles daran, unsere bestehende Qualitätsführerschaft zu sichern und weiter auszubauen. Wie wir das schaffen? Dank unserer einzigartigen Marktdurchdringung und flächendeckenden Präsenz. Und dank der Sorgfalt, mit der wir buchstäblich alle Informationsquellen vom eBundesanzeiger bis zur kleinsten regionalen Zeitung systematisch auswerten und in wertvolle Wirtschaftsinformationen verwandeln. Damit setzen wir die Standards im Markt. Denn nur wir haben die Mitarbeiter- und IT-Ressourcen, um diese Vielfalt an Informationen zu erfassen und zu veredeln. Und wir haben den Ehrgeiz, das bestmöglich zu tun. Jeden Tag aufs Neue.

## Was macht die Creditreform Auskunftsqualität aus?

Kunden, die unsere Wirtschaftsinformationen intensiv für ihre Kreditentscheidungen nutzen, nennen stets dieselben Punkte als maßgebliche Qualitätskriterien: Trefferquote, Aktualität, Vollständigkeit, rasche Nachtragserteilung – und vor allem die Zuverlässigkeit und Prognosefähigkeit der Daten.

### Trefferquote nahe 100 Prozent

Für eine schnelle Kreditentscheidung ist es zuallererst wichtig, dass der gesuchte Datensatz überhaupt im Onlinesystem vorhanden ist. Mit circa vier Millionen abrufbaren Firmendatensätzen verfügt Creditreform über die weltgrößte Wirtschaftsdatenbank zu deutschen Unternehmen. Unsere Kunden bestätigen, dass nahezu jedes angefragte Unternehmen zu finden ist.

### Vorrätigkeit und Aktualität

Aktuelle Zahlen und Entwicklungen zum beauskunfteten Unternehmen sind unerlässlich für erfolgreiche Kreditentscheidungen. Um die Daten immer auf dem neusten Stand zu haben, treibt Creditreform einen im Branchenvergleich einzigartigen Aufwand. Unser Datenpflegeprozess profitiert dabei von der sehr hohen Umschlaghäufigkeit. Sieben von zehn aller in Deutschland erteilten Firmenauskünfte kommen von Creditreform. Aktueller geht's nicht!

### Vollständigkeit

Zur umfassenden Beurteilung einer Geschäftsbeziehung benötigt der Entscheider eine möglichst vollständige Informationsbasis. Mehr als 1.000 Creditreform Mitarbeiter an 130 Orten in Deutschland – so viele wie bei keiner anderen Auskunft – komplettieren und aktualisieren Tag für Tag die Datensätze. Dafür nutzen sie auch Quellen, die sonst niemand auswertet. 100.000 Änderungen pro Tag sorgen dafür, dass unsere Auskünfte nicht nur partiell, sondern vollständig auf dem neusten Stand sind.

### Zeitnahe Nachtragserteilung

Kommt es zu wesentlichen Veränderungen in einem Datensatz, werden die Auskunftsempfänger unverzüglich darüber informiert. Damit dies lückenlos geschieht, übernimmt unsere Auskunftssoftware diese Aufgabe – voll automatisiert und kundenindividuell. Sie als Kunde bestimmen die Ereignisse, bei denen Sie eine Nachtragsinformation erhalten möchten.

### Zuverlässigkeit und Prognosefähigkeit

Alle genannten Punkte sind wichtig für die Auskunftsqualität – freilich nur unter einer Voraussetzung: dass die Auskunftsinhalte und ihre Bewertung auch zuverlässig sind. Bei jeder Kreditentscheidung gehen Sie ein Risiko ein. Dieses Risiko muss klar zu erkennen und zu bemessen sein. Das ist nur dann möglich, wenn die erteilte Auskunft die Ausfallwahrscheinlichkeit für einen Zeitraum von circa zwölf Monaten genau vorher sagt. Genau das leistet der Creditreform Bonitätsindex. Mit seiner exakten, fortlaufend überprüften Trennschärfe ist er das optimale Instrument zur Absicherung Ihrer Kreditentscheidungen.

## Wie beurteilen namhafte Firmen unsere Auskunftsgüte?

Von der Zuverlässigkeit und Qualität unserer Auskünfte sind auch unsere Kunden überzeugt. Das zeigen beispielhaft zwei Kommentare namhafter Unternehmen, die sich bei ihren Kreditentscheidungen tagtäglich auf unsere Auskünfte verlassen.



**Werner Fischer**

Leiter Kredit- und Mahnwesen,  
Actebis Gruppe



„Kreditentscheidungen in der ITK-Branche müssen häufig kurzfristig getroffen werden, so dass eine hohe Verfügbarkeit von Informationen ein wichtiger Faktor ist. Nach der Devise `schnell und gut` muss aber auch der Inhalt stimmen. Wir nutzen die aktuellen und ausführlichen Kreditinformationen von Creditreform als wichtigen Baustein für eigene Kreditprüfungen unserer ca. 20.000 Kunden in Deutschland. Zudem konnten wir durch eine hervorragende Systemanbindung an SAP die Prozesse der Informationsbeschaffung automatisieren und damit optimieren. Actebis Peacock hat als erstes Unternehmen in der IT-Branche für sein Kreditmanagement das Gütesiegel des Verein für Credit Management e.V. (VfCM) erhalten.“

Actebis Peacock ist einer der größten IT-Distributoren in Deutschland und das größte Unternehmen der Actebis Gruppe in Europa. Zum Großhandelskonzern gehören darüber hinaus Actebis-Gesellschaften in Frankreich, den Niederlanden, Österreich, Dänemark, Norwegen und Schweden sowie der TK-Distributor NT plus in Osnabrück.

Die Actebis-Gruppe vertreibt ca. 150.000 Artikel von rund 400 Herstellern. Sie erzielte 2009 einen Umsatz von rund 3,6 Mrd. Euro mit 1.800 Mitarbeitern und ist damit der drittgrößte

ITK-Großhandelskonzern in Europa. Actebis wurde 1986 gegründet und gehört seit August 2009 zur Droege Capital aus Düsseldorf.



„Mit den leistungsstarken Versicherungslösungen minimieren auch Unternehmen ihre Kreditrisiken. Die R+V Versicherung mit der Kautionsversicherung, der Warenkreditversicherung sowie der Vertrauensschadensversicherung ist in sämtlichen Geschäftsfeldern der Kreditversicherungsbranche tätig. Dabei die richtigen Kreditentscheidungen zu treffen, setzt täglich das Zusammenführen von qualitativ hochwertigen und aktuellen Informationen voraus. Hier vertraut R+V seit Jahren auf die vielfältigen Informationen von Creditreform.“



**Alexander Niemeyer**

Abteilungsleiter Warenkreditversicherung der R+V Allgemeine Versicherung AG und Geschäftsführer der Unternehmens-Management GmbH



Die R+V Versicherung, Wiesbaden, zählt zu den führenden Versicherern in Deutschland. In der Kreditversicherung, zu der auch die Forderungsausfall-Versicherung gehört, nimmt sie derzeit Rang 2 auf dem deutschen Markt ein. Rund sieben Millionen Kunden vertrauen den Leistungen von R+V.

Als Teil des genossenschaftlichen Finanz-Verbunds der Volksbanken Raiffeisenbanken bietet der Wiesbadener Versicherer maßgeschneiderte, innovative Versicherungslösungen.

Unabhängige Rating-Agenturen bestätigen die hohe Qualität und Finanzkraft von R+V und ihren Produkten.

## Welche Informationen werden wie verarbeitet?

Creditreform nutzt ein unvergleichlich breites Spektrum an Informationsquellen – auch solche, die nach wie vor individuell ausgewertet werden müssen. Dafür sorgen unsere hochqualifizierten Mitarbeiter vor Ort.

### Öffentliche Register und Verzeichnisse

Die öffentlichen Register dienen als Basis zur Erfassung von Neueintragungen, Veränderungen und Löschungen. Dabei handelt es sich um:

- Handelsregister
- Vereinsregister
- Genossenschaftsregister
- Gewerberegister
- Melderegister
- Schuldnerverzeichnis
  - Eidesstattliche Versicherung (EV)
  - Haftanordnung zur Abgabe der EV
- Insolvenzverfahren

Die Informationen aus diesen Quellen werden uns zum überwiegenden Teil in Dateiform zur Verfügung gestellt. Wir verarbeiten und bewerten sie zeitnah, lückenlos und überregional.



### Inkasso-Daten

Bundesweit bearbeitet Creditreform aktuell über fünf Millionen Inkasso-Verfahren. Mehr als 1,5 Millionen Verfahren kommen jährlich hinzu. Hierbei handelt es sich sowohl um außergerichtliche Mahnverfahren, als auch um titulierte Forderungen. Jedes dieser Inkasso-Verfahren wird im Auskunftsdatensatz des Schuldners registriert und fließt nach einheitlichen, im System verankerten Vorgaben in die Bonitätsbeurteilung ein.

### Bilanzen und Geschäftsberichte

Creditreform analysiert jede der jährlich ca. eine Million beim eBundesanzeiger hinterlegten Bilanzen und Geschäftsberichte. Darüber hinaus erhalten und analysieren wir auch zahllose Jahresabschlüsse nicht hinterlegungspflichtiger Unternehmen. Insgesamt unterhält Creditreform die größte Bilanzdatenbank über deutsche Unternehmen.

Jeden einzelnen Jahresabschluss unterzieht die Creditreform Rating AG einer sorgfältigen Bilanzanalyse. Die dabei aufgedeckten Unstimmigkeiten führen zu ca. 200.000 Ergänzungsrecherchen pro Jahr, insbesondere bei Bilanzen mit negativem Eigenkapital und fehlerhaft veröffentlichten Bilanzen. Kein anderes Unternehmen auf der Welt nimmt es so genau wie wir. Die ermittelten Ergebnisse fließen in die Kapitel Krediturteil und Unternehmensentwicklung der Auskünfte ein.

### Einnahme-Überschussrechnungen und Betriebswirtschaftliche Auswertungen

Zahlreiche Unternehmen sind aufgrund ihrer geringen Größe nicht zur Bilanzerstellung verpflichtet. Sehr viele von ihnen stellen uns ihre Einnahme-Überschussrechnungen und BWAs zur Verfügung.

Vor allem in konjunkturell anspruchsvollen Zeiten ist die Analyse unterjähriger Unternehmenszahlen unerlässlich. Daher prüfen wir insbesondere von solchen Unternehmen, die in den kritischen Branchen tätig sind, auch die Quartalsberichte oder BWAs.

## Statistische Risikoauswertung

Creditreform untersucht bestimmte Kapitel der Auskunft (etwa Branche, Mitarbeiterzahlen, Rechtsform, Unternehmensalter, Umsatz oder Region) regelmäßig einzeln und in Kombination auf ihre Insolvenz-Prognosegüte. Die Ergebnisse dieser Risikostruktur-Analysen fließen in das Scoring unseres Bonitätsindex ein.

## Zahlungserfahrungen

Creditreform Kunden melden jährlich automatisiert ca. 50 Millionen Zahlungsbelege in das Debitorenregister Deutschland ein. Diesen umfassenden Zahlungserfahrungspool werten wir systematisch aus. Zusätzlich erheben wir individuelle Zahlungserfahrungen. Beide Quellen ergänzen unsere Zahlungsinformationen aus dem Inkasso und den Negativmerkmalen.

Hinzu kommen noch die Informationen aus dem Creditreform Recherche-Netzwerk, das mit täglich zigtausend telefonischen Kontakten zu Lieferanten in puncto Qualität und Größe seinesgleichen in Deutschland sucht.

Diese einzigartige Informationsvielfalt erlaubt uns ein aktuelles Urteil über das Zahlungsverhalten deutscher Unternehmen. Der Nutzen liegt auf der Hand: Negative Veränderungen oder Unregelmäßigkeiten im Zahlungsverhalten erkennen wir sehr schnell. Daher können wir unsere Kunden rechtzeitig vor Zahlungsausfällen warnen.

## Tagespresse und Internet

Bundesweit und flächendeckend durchsucht Creditreform die regionale Tagespresse nach Informationen von wirtschaftlicher Tragweite. Kein anderer Anbieter kann standardmäßig eine so umfassende Recherche bieten. Sie ist nur einem so dezentral organisierten Unternehmen wie Creditreform mit seinen deutschlandweit 130 Standorten möglich.

> Neben der Verarbeitung komplexer digitaler Daten werten hochqualifizierte Mitarbeiter eine Vielzahl an Informationen individuell aus.



Selbstverständlich wertet Creditreform auch das Internet systematisch aus. Die Angaben im Impressum der Internetseiten von Unternehmen erfassen wir teils individuell, teils bereits (und in zunehmendem Maße) durch Internet-Crawler. Schon seit längerem setzen wir auf solche Crawler-Systeme, die selbsttätig jede Veränderung auf einer Unternehmensseite registrieren und melden.

Zudem wertet unser System automatisiert die Meldungen der Deutschen Gesellschaft für Ad-hoc-Publizität (DGAP) zu börsennotierten Unternehmen aus und spielt sie in die Auskunftsdatensätze ein.

## Eigene Angaben

Noch vor zehn Jahren war die direkte Befragung der zu beauskunftenden Unternehmen (die sogenannte „Selbstauskunft“) eine wichtige Stütze für die Auskunftserstellung.

Heute dient die Selbstauskunft vielmehr dazu, die bereits vorliegende, umfangreiche Datenbasis abzurunden.

- > Die Qualitätsbeauftragten von Creditreform haben eine Vielzahl von Maßnahmen implementiert, die zu einem Höchstmaß an Qualitätssicherung beitragen. Dazu zählen neben Arbeitsanleitungen und Schulungsprogrammen auch Betrugsprävention und Anfragezähler.



### Wie wird die Qualität der Datenpflege sichergestellt?

Creditreform sichert den hohen Qualitätsstandard der Datenpflege durch Strukturen und Prozesse, die die Datenverarbeitung von A bis Z flankieren. Dazu zählen etliche Prophylaxe-Maßnahmen, die fest im System von Creditreform verankert sind. Zur Qualitätssicherung „on the job“ gibt es fixe Abläufe und Vorgaben, die unsere Mitarbeiter während der Eingabe unterstützen. Den Schlussstein bildet ein ausgeklügeltes Kontroll-, Analyse- und Monitoringverfahren.

### Prophylaktische Maßnahmen

Bereits in den 1990er Jahren hat der Creditreform Vorstand die **Qualitätsbeauftragten** als Institution für das Qualitätsmanagement ins Leben gerufen. Hierbei handelt es sich um sechs Creditreform Geschäftsführer mit ausgeprägtem Auskunfts-Know-how sowie um den Geschäftsführer der Tochtergesellschaft CEG. Dieses Gremium wird unterstützt durch Mitarbeiter des zentralen Qualitätsmanagements. Die Qualitätsbeauftragten legen verbindliche **Arbeitsanleitungen** fest, überwachen deren Einhaltung und sind die Ansprechpartner für alle Fragen, die innerhalb der Organisation Creditreform zu diesen Themen aufkommen.

Für die Aus- und Weiterbildung der Creditreform Mitarbeiter steht ein **umfangreiches Schulungsprogramm** zur Verfügung. Das Spektrum reicht von Grundlagenschulungen als Basis der täglichen Arbeit über Bilanzanalyse-Seminare bis hin zu einem mehrmoduligen Seminar zum Certified Business Analyst® mit Prüfung und Zertifikatübergabe durch die Hochschule Bochum.

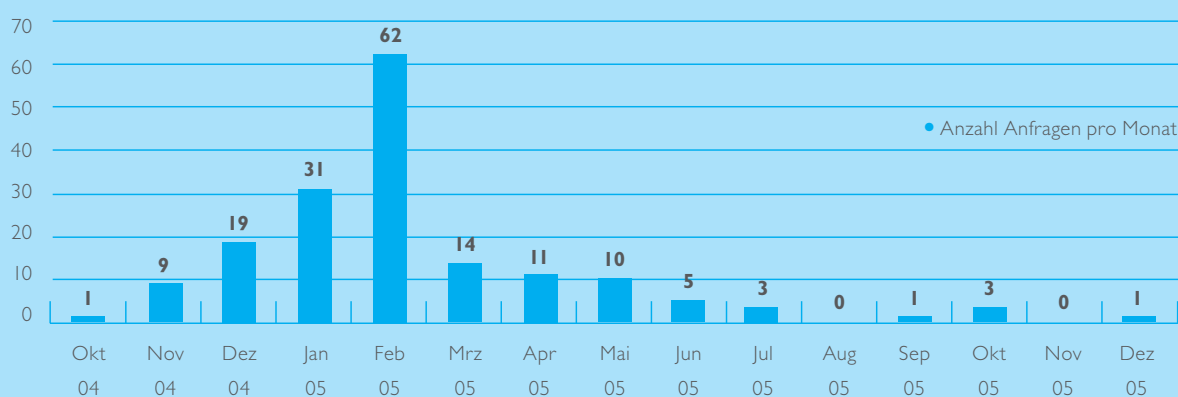
Hochschule Bochum  
Bochum University  
of Applied Sciences



Ferner hat Creditreform eine Abteilung speziell für die **Betrugsprävention** eingerichtet. Diese beobachtet täglich das Internet für dort gehandelte Firmen, um daraus Anzeichen auf Betrugsabsicht abzuleiten. Sie ermittelt dubiose Adressen, an denen eine Häufung von negativen Firmen zu verzeichnen ist. Zudem versucht sie Firmen und Privatpersonen zu identifizieren, die als „Firmen-Bestatter“, Betrüger oder Strohmänner tätig sind (wie in der sogenannten Marbella-Connection). Sämtliche gewonnenen Hinweise stehen unseren Mitarbeitern für die Datenpflege und die Bonitätsbewertung zur Verfügung.



### Antragshäufigkeit im Betrugsfall Die Anfrage erfolgte im Feb. 05, erkannt wurde der Betrug erst im Juni 05



Als technische Präventivmaßnahme haben wir in unserem Auskunftssystem einen **Anfragezähler** installiert. Betrugsphänomene gehen üblicherweise mit einem extremen Anstieg der Auskünfte über das betrügende Unternehmen einher. Tritt so eine Entwicklung auf, löst der Anfragezähler eine Warnfunktion aus.

Der in dem obigen Diagramm dargestellte konkrete Betrugsfall hätte mit unserem Anfragezähler rechtzeitig erkannt und verhindert werden können. Das System hätte bereits im November 2004 eine Betrugswarnung ausgegeben. So ein Betrugs-Frühwarnsystem funktioniert nur dann

zuverlässig, wenn ein hinreichend großer Teil der Anfragen beim Betreiber des Zählers eingeht. Sieben von zehn in Deutschland erteilten Firmenauskünften kommen von Creditreform. Daher ist nur Creditreform in der Lage, einen Anfragezähler zur erfolgreichen Betrugsprävention einzusetzen. Allen anderen Anbietern fehlt hierzu schlicht die Marktdurchdringung.

> Zahlreiche Plausibilitätsprüfungen, der Zugriff auf ein Expertensystem mit Unternehmensvergleichswerten sowie die regelmäßige Überprüfung der Prognosefähigkeit des Bonitätsindex gewährleisten die hohe Qualität der Auskunftsdatenbank.

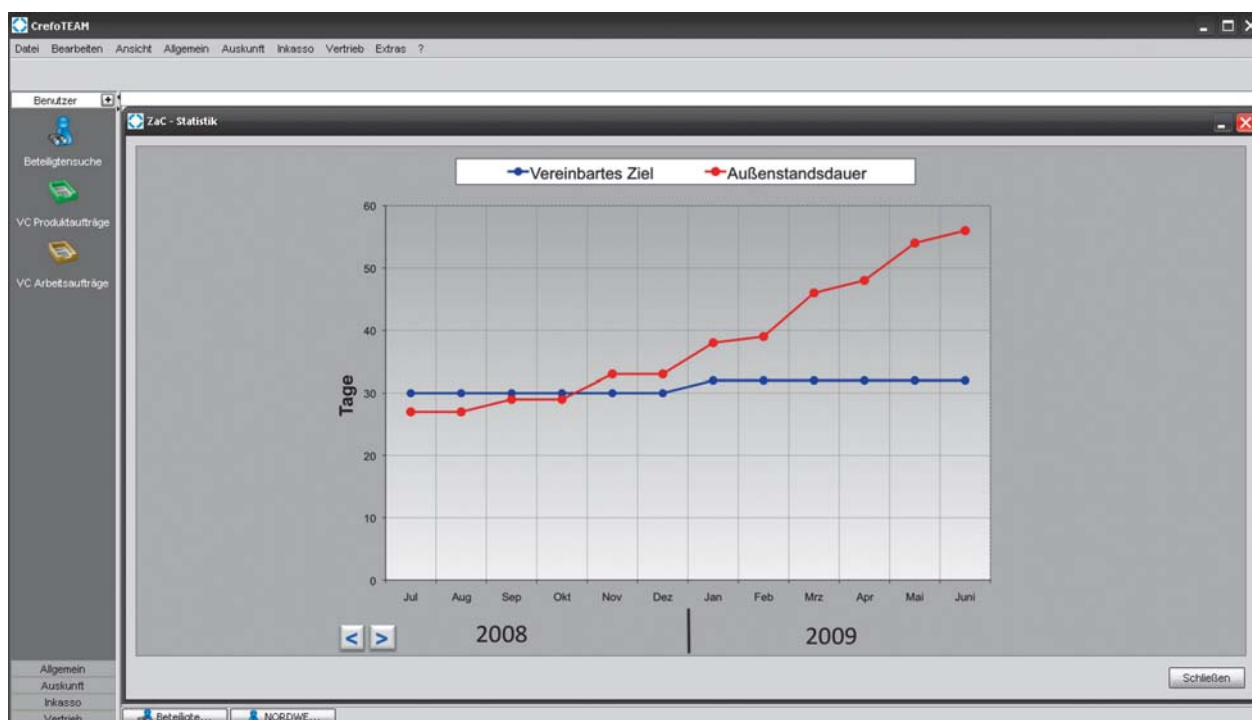


## On the Job

Selbstverständlich werden die Creditreform Mitarbeiter im Rahmen der Dateneingabe durch zahlreiche **Plausibilitätsprüfungen** und **Automatismen** unterstützt. So stellt unser Auskunftssystem spezielle Tools für die Bewertung des umfangreichen Datenmaterials zur Verfügung. Die Sachbearbeiter können die vom System generierten Vorschlagswerte anhand einer Übersichtsmaske überprüfen, die alle bonitätsrelevanten Da-

ten darstellt. Ergänzt wird diese Übersicht durch die grafische Darstellung diverser Kennzahlen und Kriterien im Zeitablauf (z.B. zum Zahlungsverhalten, wie in der Abbildung unten dargestellt).

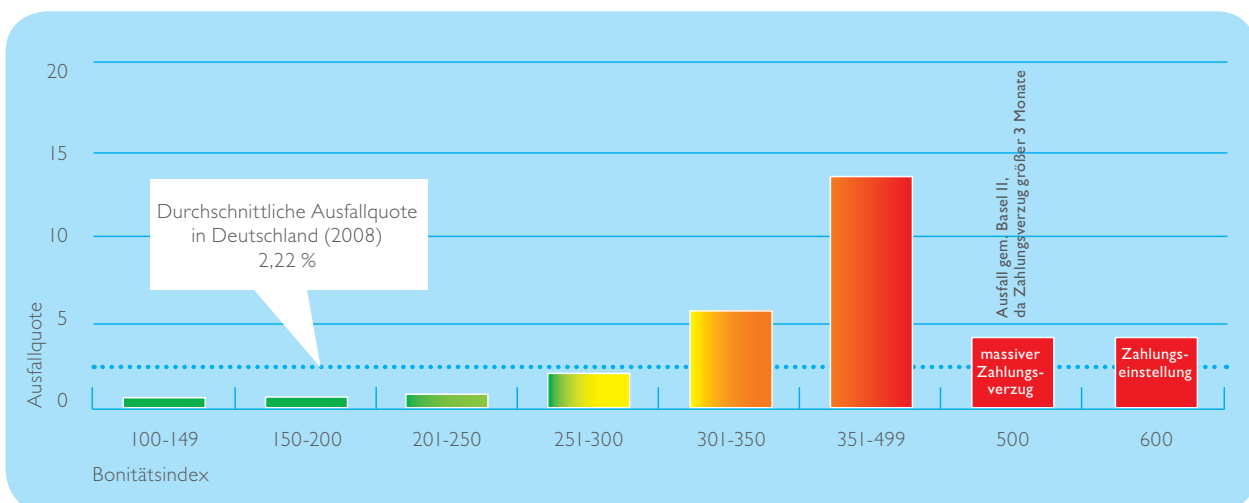
Zudem können die Mitarbeiter auf ein **Expertensystem** mit einem Branchenanalyse-Tool zugreifen, in dem Unternehmensvergleichswerte zu 1.500 Branchen hinterlegt sind. Diese enorme Datenbasis erleichtert die Rechercheprozesse erheblich.



## Kontrolle, Analyse und Monitoring

Selbst der Sorgfältigste macht gelegentlich Fehler. Um auch diese Fehlerquelle weitestgehend auszuschalten, haben wir ein zweistufiges Kontrollsystem entwickelt. Die erste Stufe dient der Selbstkontrolle unserer Mitarbeiter. Das System veranlasst voll automatisiert und in festgelegten Rhythmen 70 verschiedene Qualitätsselektionen. Die hierbei ermittelten Datensätze werden unverzüglich nach definierten Vorgaben bearbeitet. Das zentrale Qualitätsmanagement aktiviert monatlich nochmals 20 von diesen Qualitätsselektionen – um zu überprüfen, ob die Bearbeitung korrekt vorgenommen wurde. Die Ergebnisse dieser Nachkontrollen werden sorgfältig analysiert und intern kommuniziert. Sollten hierbei wider Erwarten Auffälligkeiten zutage treten, können diese unmittelbar geklärt und abgestellt werden. Zudem führen die Qualitätsbeauftragten circa 150 weitere, themenspezifische Sonderselektionen pro Jahr durch.

Zusätzlich wird viermal pro Jahr der gesamte Firmendatenbestand einer **Analyse zur Prognosefähigkeit unseres Bonitätsindex** unterzogen. Kein anderes Unternehmen unserer Branche treibt einen vergleichbaren Aufwand. Bei jedem einzelnen Datensatz wird geprüft, wie der Bonitätsindex vor zwölf Monaten war und wie er sich bis zum Analysetag verändert hat. Idealerweise sollten die im zurückliegenden Jahr ausgefallenen Firmen bereits zwölf Monate zuvor schlecht bewertet gewesen sein. Ausfälle sollte es also möglichst nur in den hohen Risikoklassen geben. Dabei erzielen wir regelmäßig exzellente Analyse-Ergebnisse. Diese bestätigen die hohe Prognosefähigkeit unseres Bonitätsindex – und damit auch die hohe Qualität unserer Auskunftsdatenbank.



### Die Ausfallquote im Detail

Bonitätsindex	100-149	150-200	201-250	251-300	301-350	351-499	500	600
01.01.-31.12.2008	0,09 %	0,26 %	0,67 %	1,36 %	5,63 %	13,19 %	Default	Default

## Leistungsspektrum der Creditreform Unternehmensgruppe

Wann und mit welcher Dienstleistung wir für Sie tätig werden, entscheiden Sie.

