Creditreform

# Digitalisierung gestalten

Wie Creditreform sich wandelt und den Wandel in Unternehmen begleitet.

# Jahresbericht 2019/2020

## 03 VORWORT

Christian Wolfram, Präsident und Vorsitzender des Gesamtvorstands des Verbands der Vereine Creditreform e.V., über 2019 als das Jahr vor Corona.

## 04 WIRTSCHAFTSAUSKUNFT

Warum die Nachfrage nach fundierten, zuverlässigen Informationen zu Bonität und Zahlungsverhalten steigt.

## 05 FORDERUNGSMANAGEMENT

Creditreform gestaltet mit Künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen die Zukunft der Schuldneransprache.

## 06 CREDITREFORM RATING

Künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen: Creditreform Rating ist Vorreiter der Digitalisierung im Kredit- und Risikomanagement.

## 07 BONIVERSUM

Mit neuen Produkten und Services von der Verbraucherauskunftei zum digitalen Risikomanagement-Lösungsanbieter.

## 08 MICROM

Transformation erfolgreich gestartet: Die Neuorganisation der microm ermöglicht die volle Konzentration aufs Kerngeschäft.

## 09 ECOFIS

Gelungener Umzug ins neue Colocation Rechenzentrum: ausfallsicher, zukunftsorientiert, kosteneffizient.

## 10 AUSBLICK

Digital und vor Ort: Wie Creditreform Unternehmen ins Jahr 2021 begleitet.


## IMPRESSUM


**GESAMTVORSTAND:**

Dipl.-Kfm. Christian Wolfram, Duisburg (Präsident)

Ingolf Dorff, Herford & Minden (Vizepräsident)

Dipl.-Kfm. Thomas Schurk, Aschaffenburg (Vizepräsident)

Dr. Holger Bissel, Hannover-Celle

Bw. Philipp Böhme, Bochum

Stephan Brodmerkel, Koblenz

RA Sebastian Schlegel, Kassel

**GESCHÄFTSFÜHRUNG VERBAND DER VEREINE CREDITREFORM e.V.:**

RA Volker Ulbricht (Hauptgeschäftsführer)

Dipl.-Inf. Bernd Bütow

Dr. Hans-Jürgen Walbrück

Verband der Vereine Creditreform e.V.
Hammfelddamm 13, 41460 Neuss
Telefon: (02131) 109-0
Telefax: (02131) 109-8000
E-Mail: kontakt@creditreform.de

**www.creditreform.de**

## Liebe Leserinnen und Leser,

wie berichtet man über einen Geschäftszeitraum, zu dessen Ende alles anders kam als erwartet? Zwar war im zweiten Halbjahr 2019 bereits absehbar, dass die deutsche und die Weltwirtschaft langsamer wachsen: Der Handelsstreit zwischen den USA und China sowie die andauernden Brexit-Verhandlungen bremsten die Konjunktur. Als große Herausforderungen zeichneten sich die Transformation der Automobilindustrie und die fortschreitende Digitalisierung ab. Doch wer hätte gedacht, dass ein Virus wie SARS-CoV-2 um die Welt gehen, die Wirtschaft vorübergehend lahmlegen und gleichfalls als Katalysator Transformation und Digitalisierung beschleunigen würde?

Auch Creditreform hat die Wucht des Virus zu spüren bekommen, auch wir waren nicht perfekt darauf vorbereitet. Durchaus aber auf den Wandel, den die Corona-Pandemie in Gang gesetzt hat. Schon in den Jahren zuvor haben wir viele unserer Dienstleistungen als Auskunftei, aber auch unsere Services im Forderungsmanagement digitalisiert. Mit unserer Plattform „Meine Creditreform“ verfügen wir seit 2018 über ein digitales Ökosystem, in dem Mitgliedsunternehmen alle unsere Leistungen sowie die von ausgewählten Kooperationspartnern vorfinden – und auch aus dem erzwungenen Homeoffice nutzen können. Zumal viele unserer Lösungen in der Krise besonders gefragt sind. Den wachsenden E-Commerce unterstützt etwa unsere eigene Bezahlplattform CrefoPay. Sie hilft, Zahlungsstörungen im Onlinehandel zu vermeiden oder zumindest zu reduzieren. Mit der Online-Kreditversicherung CrefoEVA wiederum, die wir gemeinsam mit dem Partner Atradius entwickelt haben, können sich Lieferanten im B2B-Geschäft absichern.

So gesehen, haben wir im Jahr 2019 den Grundstein dafür gelegt, unseren gut 128.000 Mitgliedern in den 128 Vereinen vor Ort auch in schwierigen Zeiten helfen zu können. Weitere Innovationen neben „Meine Creditreform“ sind der Einsatz von Künstlicher Intelligenz bei der Ansprache von Schuldnern im Inkasso oder aber in der Bilanzanalyse. Dank unserer Expertise bei der teilautomatisierten Auswertung von Unternehmensbilanzen konnte Creditreform den Unternehmen sehr schnell, unbürokratisch und kostenlos bestätigen, dass sie im Dezember 2019 noch wirtschaftlich gesund waren und nur aufgrund der Corona-Krise in Schieflage geraten sind. Dieser Nachweis war und ist entscheidend dafür, ob Unternehmen staatliche Hilfen zur Krisenbewältigung wie beispielsweise KfW-Darlehen erhalten.

Ungeachtet der Corona-Pandemie, hat 2019 und 2020 zudem ein weiteres für Creditreform sehr wichtiges Projekt große Fortschritte gemacht: der Neubau unseres CrefoCampus unweit des bisherigen Standorts in Neuss. In dem Bürogebäude arbeiten seit Ende 2020 etwa 650 Mitarbeiter der Creditreform-Gemeinschaft unter einem Dach. Ich bin mir sicher: Der CrefoCampus wird Kräfte bündeln, Synergien heben und das Image von Creditreform als attraktivem Arbeitgeber stärken, erst recht, wenn dazu künftig auch mehr Arbeitstage im Homeoffice gehören. Denn Creditreform versteht es bestens, mit Veränderungen umzugehen, Wandel zu begleiten und bisweilen auch zu treiben – und das seit 141 Jahren.

**Ihr**
**Christian Wolfram,**

Präsident und Vorsitzender des Gesamtvorstands des Verbands der Vereine Creditreform e.V.

# Digitalisierung verbessert die Datenqualität und erhöht den Komfort für Kunden

Wenn sich in der Wirtschaft Unsicherheit breitmacht, steigt die Nachfrage nach fundierten, zuverlässigen Informationen über die Bonität von Geschäftspartnern. Das war 2019, in einer sich bereits abzeichnenden technischen Rezession, so – und dieser Trend hat sich mit der Corona-Pandemie seit dem Frühjahr 2020 noch beschleunigt. Viele Unternehmen nehmen deshalb nicht nur ihre Kunden stärker in den Blick, sondern wollen immer häufiger auch wissen, wie es um die Stabilität ihrer Lieferanten bestellt ist. Denn deren Ausfall kann in Zeiten stark vernetzter Lieferketten schnell einen Stopp der eigenen Produktion auslösen.

Als verlässlicher Lieferant von Wirtschaftsinformationen sind die Dienste von Creditreform zunehmend gefragt. Auf breites Interesse stoßen vor allem Monitoring-Produkte, also Lösungen, die Unternehmen zeitnah über Veränderungen bei Kunden und Lieferanten informieren, die sich unmittelbar auf die Zahlungsfähigkeit auswirken.

Creditreform hat 2019 erneut viel unternommen, um die Qualität der Auskünfte weiter zu verbessern. Zum Beispiel durch eine kontinuierliche Erweiterung des Zahlungserfahrungspools: Inzwischen werden in jedem Monat etwa neun Millionen Rechnungen ausgewertet. Diese Daten liefern zeitnah Hinweise, wie sich das Zahlungsverhalten einzelner Unternehmen verändert. Um deren Bonität zu beurteilen, analysiert Creditreform neben den Jahresabschlüssen auch zunehmend unterjährige betriebswirtschaftliche Auswertungen.

## Auskunft per Schnittstelle

Im Zuge der rasant vorangetriebenen Digitalisierung hat Creditreform zudem weiter verbesserte und noch komfortablere Angebote für Kunden geschaffen. Diese haben über das Portal Meine Creditreform einen einfachen Zugang zu einem vergrößerten Angebot an Informationen und Serviceleistungen. Für große Kunden, die regelmäßig viele Abfragen stellen, richtet Creditreform immer häufiger Schnittstellenlösungen ein und liefert so Informationen direkt in deren Datenverarbeitungssysteme.

Derart aufgestellt, konnte sich die Creditreform Wirtschaftsauskunft mit dem Bonitätsnachweis 2019 zu Beginn der Corona-Pandemie als extrem hilfreich erweisen. Unternehmen konnten diesen Nachweis kostenfrei über creditreform.de bestellen – er wurde innerhalb eines Tages verschickt –, um zu belegen, dass sie zum Stichtag 31. Dezember 2019 kreditwürdig waren. Der Nachweis ist notwendig, um an die von der staatlichen Förderbank KfW bereitgestellten Fördermittel zu gelangen.

Aufgrund der andauernden Unsicherheit in der Wirtschaft, der wechselnden Maßnahmen bei der Bekämpfung der Pandemie sowie der in der Folge erwartbar steigenden Insolvenzzahlen wird die Creditreform Wirtschaftsauskunft weiterhin eine entscheidende Rolle im Forderungsmanagement und bei der Liquiditätssicherung der Unternehmen einnehmen. ■

# Vorbereitung auf die Regulierung des Inkassowesens

Das seit mehreren Jahren gewohnte stabile Wachstum im Forderungsmanagement und Inkasso hielt auch 2019 an. Creditreform verzeichnete sowohl beim Umsatz als auch beim Forderungsvolumen ein Plus im mittleren einstelligen Prozentbereich. Im Zuge der Corona-Pandemie kam es zu Jahresbeginn 2020 nach gutem Start zunächst zu einem Auftragseinbruch. Insbesondere Großkunden zögerten, offene Forderungen zur Bearbeitung an Creditreform zu übergeben.

Das änderte sich mit Beginn des zweiten Quartals. Die Zahlungsmoral der Schuldner war überraschend gut. Möglicherweise haben viele Verbraucher Geld, das sie in der Zeit des Lockdowns nicht für Konsumzwecke verwendet haben, zum Schuldenabbau eingesetzt.

Stark beschäftigt haben Creditreform im Berichtszeitraum die Vorbereitungen für die anstehende Regulierung des Inkassowesens. Das Gesetzesvorhaben wird erhebliche Auswirkungen für alle Marktteilnehmer haben, denn das Gebührenaufkommen wird deutlich zurückgehen.

Um unser gewohnt hohes Leistungsniveau aufrechtzuerhalten, wird es darauf ankommen, Prozesse effizienter zu gestalten. Creditreform arbeitet mit Hochdruck an entsprechenden Lösungen. Im Mittelpunkt steht dabei die Entwicklung einer neuen Plattform für das Forderungsmanagement, die voraussichtlich Mitte 2021 in vollem Umfang betriebsbereit sein wird. Sie wird es möglich machen, sämtliche Dienstleistungen hocheffizient anzubieten. Dabei kommt dem Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) eine große Rolle zu. KI und maschinelles Lernen schaffen bereits heute die Voraussetzungen, um Schuldner individuell und zielgerichtet anzusprechen und passende Zahlungsvorschläge zu machen. So lässt sich die Erfolgswahrscheinlichkeit im Forderungsmanagement erhöhen. Darüber hinaus vermeidet eine individuelle Ansprache Verärgerung von Bestandskunden über einen Inkassovorgang oder sogar den Abbruch der Geschäftsbeziehung. Ist die Forderung in beidseitigem Einvernehmen beglichen, bleibt der Schuldner weiterhin Kunde. Letzteres ist ein wichtiges Argument und Interesse im Forderungsmanagement, das dazu beitraen kann, dieses – gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten – wichtige Thema, bei vielen Unternehmen präsenter und populärer zu machen. ■

# Vorreiter der Digitalisierung im Kredit- und Risikomanagement

Creditreform Rating blickt auf ein erfolgreiches Jahr 2019 zurück. Eine große Rolle für das Erreichte sowie für weiteres Wachstum spielt die digitale Transformation von Dienstleistungen im Kredit- und Risikomanagement. In einem von der Bundesbank geführten Konsortium hat Creditreform Rating etwa die Entwicklung des Digitalen Finanzberichts DiFin begleitet. In diesem einheitlichen Format können Unternehmen und Steuerberater Jahresabschlüsse oder Betriebswirtschaftliche Auswertungen direkt aus ihrem Buchhaltungssystem an Banken oder andere DiFin-Provider wie Creditreform Rating übermitteln.

In weiteren Prozessen können diese Daten mithilfe von Künstlicher Intelligenz analysiert werden. Um etwa Banken bei der Bilanzkommentierung zu unterstützen, hat Creditreform Rating einen Algorithmus trainiert, der anhand vorliegender Bilanzdaten in der Lage ist, die geforderten Kommentierungen automatisch zu schreiben. Auf Basis eines hybriden Ansatzes, bei dem Bankanalysten lediglich noch die automatisch erstellten Texte kontrollieren müssen, ist das System bereits marktreif.

## Die Zukunft von Scoring und Rating

Auch im Rahmen der Entwicklung von Scoring- und Ratingsystemen werden seit jeher KI-basierte Methoden eingesetzt. Creditreform Rating entwickelt sich stetig weiter und so auch die Methoden, welche neue Möglichkeiten bieten. Um den Anforderungen des Marktes auch zukünftig gerecht zu werden, ist der Einsatz von neuen Verfahren zu prüfen und auf den eigenen Datenbeständen auszutesten. Hier konnten wir bereits erste Erfolge erzielen und durch den Einsatz neuer KI-Verfahren erste Scoring- und Ratingmodelle entwickeln.

Dass dabei Prozess- und Datensicherheit oberste Priorität haben, weist Creditreform Rating mit dem 2019 erfolgreich erworbenen Testat nach dem Prüfungsstandard 951 des Instituts der Wirtschaftsprüfer in Deutschland e.V. (IDW PS 951) nach. Dieser Standard bestätigt die Angemessenheit und Wirksamkeit eines internen Kontrollsystems. Kunden erhalten damit Gewissheit, dass Daten und Prozesse, die sie an Creditreform Rating übergeben, gemäß allen rechtlichen Vorgaben behandelt werden. Der Nachweis dieses internen Kontrollsystems bietet zudem Wettbewerbsvorteile. Vielfach wird er von Kunden bereits standardmäßig verlangt und kann – falls er fehlt – ein Ausschlusskriterium sein. ■

# Von der Verbraucherauskunftei zum digitalen Risikomanagement-Lösungsanbieter

Bereits vor der Corona-Pandemie waren E-Commerce und Online-Dienstleistungen in vielen Branchen die Segmente mit dem stärksten Wachstum. Entsprechend waren die Leistungen von Creditreform Boniversum als Partner für Bonitätsprüfungen von Privatpersonen im Jahr 2019 gefragter denn je. Onlinehändler, Anbieter von digitalen Dienstleistungen und Versicherungen vertrauen im Risikomanagement auf die Daten und Analysen von Boniversum.

Auch Banken setzen nun auf Bonitäts- und Risikomanagementlösungen von Boniversum – eine Branche, in der auch der im Januar 2019 neu hinzugekommene Geschäftsführer Stephan Vila, verantwortlich für die Bereiche Vertrieb und Marketing, großes Potenzial sieht.

In 2019 hat Boniversum seine strategische Entwicklung von einer reinen Wirtschaftsauskunftei zu einem ganzheitlichen Anbieter von Risikomanagement-Lösungen erfolgreich fortgesetzt. Ein wichtiges Standbein ist die Risikomanagement-Plattform CUBE. Die vollautomatisierte und dynamische Prozesssteuerung zur Entscheidungsfindung im Risikomanagement wird seit ihrer Einführung 2018 stetig weiterentwickelt.

Der Schwerpunkt im Prozess der Risikobewertung verlagert sich von der reinen Bonitäts- auf die Identitätsprüfung. Ist die Person, die online einkauft oder einen Vertrag abschließen möchte, auch wirklich die Person, die sie vorgibt zu sein? Nur für eine Person, die eindeutig identifiziert ist, lässt sich überhaupt eine valide Bonitätsaussage treffen und Betrug auf beiden Seiten verhindern.

## Das Produktportfolio wächst

Mit der Creditreform Mieterauskunft konnte Boniversum zudem ein neues Produkt für die Vereine Creditreform auf den Markt bringen. Sie vereint Basisdaten der Bonität und den sogenannten Kontoinformationsdienst. Mietausfallrisiken oder sonstige Risiken im Zusammenhang mit Wohnungsvermietungen können so minimiert werden.

Boniversum setzt im Jahr 2020 die konsequente Digitalisierung seiner Geschäftsmodelle fort, etwa in den Bereichen KI und Blockchain-Technologie. Aber auch interne Prozesse werden stetig weiter digitalisiert. Zudem wird Boniversum noch enger mit dem Schwesterunternehmen microm zusammenarbeiten, wodurch sich weitere Vertriebschancen ergeben.

All das zahlt sich aus heutiger Sicht in der Corona-Krise bereits aus und wird dazu beitragen, dass Boniversum auch unter den schwierigen Voraussetzungen des Jahres 2020 weiter wachsen wird.

# Transformation erfolgreich gestartet

Seit 25 Jahren bietet microm seinen Kunden Grundlagen für unternehmerische Entscheidungen. Sei es die Analyse geeigneter Standorte, die richtige Ansprache von Zielgruppen oder der Zuschnitt von Vertriebsgebieten. Basierend auf umfangreichen Daten, skizzieren die Spezialisten für Customer und Location Intelligence maßgeschneiderte Lösungen. Dabei ist microm gefordert, sich im Wettbewerbsumfeld stets neu zu behaupten und zu positionieren.

Das Jahr 2019 war diesbezüglich wegweisend. Mit Antritt des neuen Geschäftsführers Michael Goy-Yun im November 2019 wurde nach einer fundierten Analyse der Gesellschaft gemeinsam mit den Mitarbeitenden ein umfangreiches Sanierungs- und Neuausrichtungskonzept gestartet. Seit 2020 arbeitet microm noch enger mit dem Schwesterunternehmen Boniversum zusammen. Im Rahmen einer Überkreuz-Geschäftsführung übernehmen Stephan Vila und Michael Goy-Yun in beiden Gesellschaften die Geschäftsführung. Der Vertrieb, das Produktmanagement und das Marketing werden im Auftrag der microm von Boniversum übernommen. Dadurch wird eine Fokussierung auf das Kerngeschäft, die Geodatenanalyse, stattfinden.

Dies nutzt das microm-Team, um neben dem individuellen Projektgeschäft neue skalierbare Produkte zu entwickeln. Das Ziel ist es, Lösungen für typische Fragestellungen von Kunden standardisiert und somit kostengünstiger anbieten zu können, um neue Kundenkreise wie kleine und mittlere Unternehmen zu erschließen. Seit dem 1. Dezember 2020 steht der microm Standortreport, das erste vollautomatisierte und skalierbare Produkt, zur Verfügung. Dieser wurde bewusst als sogenanntes Minimum Viable Product, als „minimal funktionsfähiges Produkt“, entwickelt. Gemeinsam mit beteiligten Vereinen Creditreform und deren Kunden wird der Standortreport nun in der Praxis erprobt und weiter optimiert.

Weitere Projekte in Zusammenarbeit mit Vereinen oder dem Verband der Vereine Creditreform sollen folgen. Damit gelingt es der Gruppe nach erfolgreich abgeschlossener organisatorischer Transformation der microm, die Kompetenz im Bereich Geomarketing und Kundenverhalten noch besser zu nutzen. ■

# Neues Rechenzentrum für Creditreform: ausfallsicher, zukunftsorientiert, kosteneffizient

Das eigene starke Wachstum, der technologische Fortschritt sowie immer höhere Sicherheitsstandards haben Ecofis als Tochterunternehmen des Verbands der Vereine Creditreform und Exklusiv-IT-Dienstleister des VVC zu einem Umzug des Rechen- und Datenzentrums bewogen. Der neue Standort ist das DUS1, ein im Jahr 2019 neu errichtetes sogenanntes Colocation Center in Hilden. Dort verfügt Creditreform nun über ein individuelles, ausfallsicheres Datencenter, das technologisch den neuesten Stand abbildet, zukunftssicher ist und auch im Design neue Maßstäbe setzt.

Der Umzug in das Colocation Center bietet vor allem Kosten- und Sicherheitsvorteile. Dort werden viele der für Betrieb und Sicherheit eines Rechen- und Datenzentrums erforderlichen Dienstleistungen – inklusive einer Rund-um-die-Uhr-Bewachung an jedem Tag des Jahres – für mehrere Nutzer angeboten. Im DUS1 sind die sensiblen Daten von Creditreform in höchstem Maße geschützt. Das Rechen- und Datenzentrum ist an seinem neuen Standort zudem für weiteres Wachstum der Creditreform Gruppe gut gerüstet. Es bietet ausreichend große Kapazitätsreserven.

## Reibungsloser Umzug bei laufendem Betrieb

Der Umzug erfolgte nach umfangreichen Vorbereitungen schließlich bei laufendem Betrieb an zwei Wochenenden im August und September 2020. Kunden und Geschäftspartner konnten die Dienste des Rechen- und Datenzentrums während dieser Zeit ohne Einschränkungen und ununterbrochen nutzen. Das war möglich, weil Ecofis die Daten zunächst auf ein Backup-Center in Düsseldorf gespiegelt hatte. Bis zum Hochfahren des neuen Standorts erfolgte der Betrieb von dort aus, nun erfüllt das Backup-Center wieder seine ursprüngliche Funktion als Datensicherer. ■

# Sorgen nehmen, Sicherheit geben

Die Corona-Krise hinterlässt zunehmend Spuren in der deutschen Wirtschaft, ihre Folgen schaffen Unsicherheiten im Hinblick auf bestehende Geschäftsbeziehungen. Zwar ist die Situation bei den Unternehmensinsolvenzen bisher paradox: Mitten in der schweren Wirtschaftskrise werden weniger Insolvenzverfahren angemeldet denn je, der Arbeitsmarkt ist weitgehend stabil und die Finanzierung der Unternehmen gesichert. Doch die vermeintlich entspannte Situation ist vor allem das Ergebnis der umfangreichen staatlichen Krisenhilfe – von Kurzarbeitergeld über KfW-Kredite und Überbrückungsgeld bis hin zur Aussetzung der Insolvenzantragspflicht.

Wie lange Unternehmen, besonders jene in den vom ersten und zweiten Lockdown betroffenen Branchen, im Jahr 2021 noch durchhalten werden, hängt von vielen Faktoren ab. Noch gibt es Liquidität im Markt, neben den staatlichen Hilfsmaßnahmen erfüllen auch die Banken ihre Aufgabe und versorgen Unternehmen mit Krediten. Doch angesichts der definitiv zu erwartenden Insolvenzwelle im Jahr 2021 und der damit verbundenen Ausfälle werden auch die Institute bei der Kreditvergabe restriktiver.

## Alles auf einer Plattform

Eine aktive Finanzkommunikation auf der einen Seite und umfangreiche Information über Kunden und Geschäftspartner auf der anderen Seite werden für Unternehmen künftig erfolgsentscheidend sein; ebenso wie die weitere und konsequente Digitalisierung des Geschäfts sowie interner Prozesse. Hier hat die Corona-Krise die Transformation wie ein Katalysator beschleunigt und Entwicklungen in Gang gesetzt, die auch in einer Zeit danach nicht mehr wegzudenken sein werden.

Creditreform ist diesbezüglich mit vielen digitalen Projekten, Anwendungen und Kundenlösungen auf einem sehr guten Weg. Das Ziel ist es, eine digitale Plattform anzubieten für sämtliche Leistungen rund um Wirtschaftsauskunft, Bonitätsbewertung, Lieferantenkredite und Forderungsmanagement. Auch die 128 Vereine Creditreform vor Ort werden dabei weiterhin eine wichtige Rolle spielen. Denn bei allem, was wir tun – unser Fokus bleibt derselbe: und zwar jedes einzelne unserer knapp 128.000 Mitgliedsunternehmen in Deutschland. ■