

R I S I K O M A N A G E M E N T
N E W S L E T T E R

AUSGABE 4 / 07



OKT. – DEZ. 2007



CEG
Consumer Reporting

INITIATIVEN UND LÖSUNGEN ZUR BETRUGSABWEHR – LEASING IM FOKUS DER BETRÜGER

WIRTSCHAFTSLAGE UND FINANZIERUNG IM MITTELSTAND – HERBST 2007

**GROSSER ERFOLG DURCH DEN EINZUG VON KLEINSTFORDERUNGEN
IM EIN- UND ZWEISTELLIGEN EUROBEREICH**



EDITORIAL

LIEBE LESERINNEN UND LESER

Wirtschaftsbetrüger werden immer raffinierter und organisierter. Laut der aktuellen "Polizeilichen Kriminalstatistik 2006" nehmen die Betrugsfälle bei den Finanzdienstleistern rasant zu. Erfahren Sie, welche Betrugsphänomene und Betrugsmuster es gibt und wie Sie Ihr Unternehmen vor Leasingbetrug schützen können.

Der Einzug sehr kleiner Forderungen im ein- oder zweistelligen Eurobereich ist mühsam und bindet wertvolle Ressourcen. Wie sich dennoch der Einzug dieser Klein- und Kleinstforderungen für Ihr Unternehmen lohnt, erklärt Stephan Vila, Geschäftsführer der aCS GmbH.

“DIE KONJUNKTUR IM MITTELSTAND SCHREITET WEITER VORAN!”

Das ist die Kernaussage der am 11. Oktober 2007 von Creditreform halbjährlich veröffentlichten Analyse: Wirtschaftslage und Finanzierung im Mittelstand – Herbst 2007.

Die vollständige Studie sowie ausgewählte Schaubilder finden Sie im Internet im Bereich Analysen.

Viel Vergnügen beim Lesen.

Ihre Silke Beermann



SILKE BEERMANN

Hauptredaktion

Telefon: 02131 / 109 - 479

E-Mail: s.beermann@verband.creditreform.de

Der Risikomanagement Newsletter ist eine Gemeinschaftsproduktion der Abteilung Risikomanagement und der CEG Creditreform Consumer GmbH.



INITIATIVEN UND LÖSUNGEN ZUR BETRUGSABWEHR – LEASING IM FOKUS

INITIATIVEN UND LÖSUNGEN ZUR BETRUGSABWEHR – LEASING IM FOKUS

Betrugsprävention oder neudeutsch "Fraud Management" ist für Finanzdienstleister ein immer wichtigeres Thema. Viele der Finanzdienstleister haben jedoch noch kein professionelles Management zur Betrugsabwehr installiert.

RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN

Der Einfluss von Compliance-Richtlinien wird immer größer und zwingt die Unternehmen, ihre Risikomanagementprozesse zu verbessern. Bankaufsichtsrechtlich ergibt sich die Notwendigkeit zur Fraud Prevention und Fraud Detection insbesondere aus den Regelungen des § 25a Abs. 1 S. 3 Nr. 6 KWG. Innerhalb der MaRisk (Mindestanforderungen an das Risikomanagement – BTR 4 operationelle Risiken) ergeben sich ebenfalls Fraud-spezifische Verpflichtungen.

Weitere aufsichtsrechtliche Rahmenbedingungen wie das Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich (KonTraG) und der Sarbanes Oxley Act schaffen eine gute Basis für die Betrugsprävention. Allerdings reicht das einfache Einhalten der gesetzlichen Vorschriften allein nicht aus.

ALLGEMEINE AUSGANGSLAGE

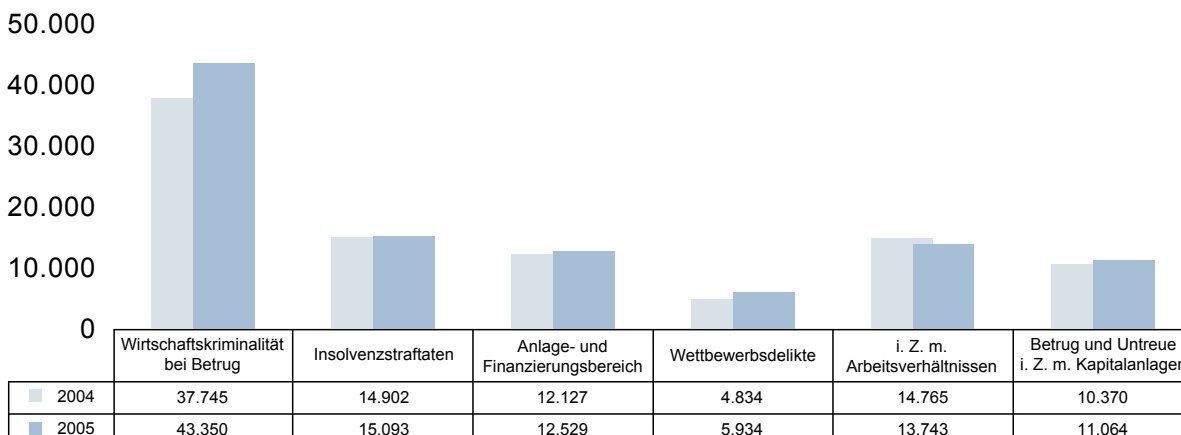
Laut dem aktuellen Bundeslagebild Wirtschaftskriminalität 2006 entfallen von den 6,3 Millionen polizeilich erfassten Straftaten in Deutschland 95.887 Fälle (3 Prozent) auf die Sparte "Wirtschaftskriminalität". Im Vergleich zum Vorjahr ist ein leichter Anstieg der Fallzahlen (um 7,5 Prozent) zu verzeichnen. Der verursachte Schaden lag 2005 bei 4,2 Milliarden Euro. Die Zahlen von 2006 waren bei der Erstellung des Artikels noch nicht verfügbar. Die Aufklärungsquote lag bei 96,4 Prozent und damit deutlich höher als bei der Gesamtkriminalität (55,4 Prozent).

Laut Bundeskriminalamt ist von einem erheblichen Dunkelfeld auszugehen; die polizeilichen Fallzahlen und die registrierte Schadenssumme dürfte also nicht das tatsächliche Ausmaß abbilden. Insbesondere der Reputationsschaden entzieht sich der statistischen Erfassung.

"Der hohe Schaden bei vergleichsweise geringen Fallzahlen macht deutlich, dass die Bekämpfung der Wirtschaftskriminalität eine Aufgabe mit hoher Priorität ist."

(Bundesministerium des Inneren – Kriminalität / Daten und Fakten: Wirtschaftskriminalität)

WIRTSCHAFTSKRIMINALITÄT 2004 - 2005 (FALLZAHLEN PKS)





INITIATIVEN UND LÖSUNGEN ZUR BETRUGSABWEHR – LEASING IM FOKUS

Vor allem bei den Leasing-Gesellschaften stellt sich immer häufiger die Frage "Sind Leasing-Fahrzeuge bevorzugte Verwertungsobjekte für international agierende Verbrecherorganisationen?"

Der Polizeilichen Kriminalstatistik (PKS) zufolge ist der Kfz-Diebstahl 2006 gegenüber dem Vorjahr erneut gesunken (minus 16 Prozent). Seit 1993 konnte der Fahrzeugdiebstahl insgesamt auf weniger als ein Fünftel gesenkt werden, dies bestätigt auch die Statistik des Gesamtverbandes der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV). Doch im Gegenzug nehmen die Betrugsverdachts- und Betrugsfälle bei den Finanzdienstleistern stetig zu. Betroffen ist überwiegend das Mobilien-Leasing, also das Leasing von Baumaschinen, Maschinen, Musikinstrumenten etcetera, das IT-Leasing sowie die Sektoren Automotive, Finance und Investitionsgüter.

Im Bundeslagebild Organisierte Kriminalität (OK) 2006 bildeten Eigentumsdelikte den zweitgrößten Kriminalitätsbereich. Der eindeutige Schwerpunkt

lag auf Kfz-Sachwertdelikten (internationale Kfz-Verschlebung). Hauptsächlich wurden Fahrzeuge von Deutschland entweder nach Polen oder über Polen in die Ukraine, nach Russland oder Litauen verbracht.

Das drittgrößte Feld für Kriminalität bietet das Wirtschaftsleben. Am häufigsten wurden Finanzierungsdelikte wie beispielsweise Kreditbetrug begangen. Im Jahr 2006 wurden laut PKS 954.277 Betrugsfälle registriert. Dies sind 0,5 Prozent mehr als im Vorjahr.

Das Fazit: Fahrzeuge werden nicht mehr gestohlen, sondern finanziert oder geleast und dann verschoben!

BETRUGSPHÄNOMENE

Auf detaillierte Beschreibungen der Betrugsmuster möchten wir in diesem Beitrag nicht eingehen. Es gibt jedoch besonders im gewerblichen Bereich eine erhebliche Zahl professionell organisierter Betrugsphänomene. Nachfolgendes Schaubild verdeutlicht die ersten Erkenntnisse über die häufigsten Muster.





INITIATIVEN UND LÖSUNGEN ZUR BETRUGSABWEHR – LEASING IM FOKUS

WIE KANN DIE BETRUGSPRÄVENTION ORGANISIERT WERDEN?

In Zusammenarbeit mit den Automobilbanken und den herstellerebundenen und herstellerunabhängigen Leasing-Gesellschaften hat der Verband der Vereine Creditreform erste datenbasierte Lösungsansätze zur möglichen Früherkennung von erhöhter Betrugswahrscheinlichkeit und zur Betrugsprophylaxe erarbeitet.

Aus den bisher vorliegenden umfangreichen Erkenntnissen der forensischen Untersuchung der gemeldeten und identifizierten Betrugsfälle können erste Ansatzpunkte und Muster abgeleitet werden. Diese Ansätze werden in einem dauerhaften Arbeitskreis von betroffenen Unternehmen und den Verbänden (Bankenfachverband, Bundesverband Deutscher Leasing-Unternehmen) fortgeführt und intensiviert.

Langfristig arbeitet der Verband der Vereine Creditreform am Aufbau und Betrieb eines Kreditdatensegments und an einer anonymisierten Betrugsmustererkennung sowie der Integration einer "Risikoindikation" innerhalb der Kreditprüfungsprozesse der Finanzdienstleister. Es sind Profis am Werk, die systematisch betrügen, und die Tricks werden immer raffinierter. Betrugsmuster gehen mit der Zeit und verbreiten sich.

Nur durch eine gemeinsame Anstrengung und den gezielten Einsatz von wirksamen Maßnahmen zur Betrugsabwehr kann Betrug eingedämmt werden. Hierzu gehört auch der gezielte und regelmäßige Austausch zwischen den Finanzdienstleistern und die Erarbeitung von Maßnahmen zur frühzeitigen Betrugserkennung.

Weitere Informationen:



SILVIA ROHE

Verband der Vereine Creditreform e.V.
E-Mail: s.rohe@verband.creditreform.de
Telefon: 02131 / 109 3862

Zur Autorin:

Silvia Rohe ist seit dem 1. Januar 2007 Senior Consultant Compliance & Fraud Management beim Verband der Vereine Creditreform e.V. Zuvor war sie 17 Jahre bei der Toyota Kreditbank GmbH als Gruppenleiterin im Bereich Risikomanagement tätig. Zu ihren Aufgaben gehörten darüber hinaus die organisatorische Leitung des Projektes "Basel II" sowie der Aufbau des Bereichs Betrugsprävention.



WIRTSCHAFTSLAGE UND FINANZIERUNG IM MITTELSTAND – HERBST 2007

WIRTSCHAFTSLAGE UND FINANZIERUNG KONJUNKTUR IM MITTELSTAND SCHREITET WEITER VORAN

Sowohl die aktuelle konjunkturelle Lage, als auch die Zukunftsperspektiven bewerten rund 4.000 von Creditreform befragte mittelständische Unternehmen im Oktober 2007 positiver als noch vor einem Jahr. Allerdings ist eine unterschiedliche Entwicklung in den Hauptwirtschaftsbereichen zu erkennen.

Ihre aktuelle Geschäftslage beurteilen 51,8 Prozent der Befragten mit sehr gut und gut – das sind 8,7 Prozentpunkte mehr als noch im Herbst 2006. Mit mangelhaft und ungenügend votieren nur noch 4,0 Prozent der Unternehmen (Vorjahr: 4,8 Prozent).

SALDO AUF REKORDHOCH

Der Saldo der Geschäftslage im Mittelstand klettert im Herbst 2007 auf ein neues Rekordhoch von 47,8 Zählern. Das liegt vor allem an den Unternehmen aus dem Verarbeitenden Gewerbe und den Dienstleistern, deren Stimmung so gut ist wie in den letzten zehn Jahren nicht.

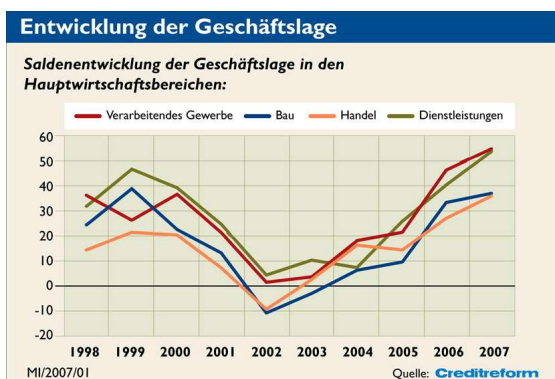


Abbildung 1

Dienstleister und Verarbeitendes Gewerbe tragen den Aufschwung

Die Zahl der Unternehmen, die innerhalb der vergangenen sechs Monate mehr umsetzen konnten, stieg um 0,9 Prozentpunkte auf 38,5 Prozent an. Auch vom anderen Ende der Skala gibt es Gutes zu berichten: Nur noch 16,3 Prozent der KMU hatten unter Umsatzrückgängen zu leiden

– im Herbst 2006 waren es 1,7 Prozent mehr. Dennoch: Im Vergleich zu den deutlichen Anstiegen bei der Geschäftslage sind die Entwicklungen bei den Umsätzen recht zurückhaltend.

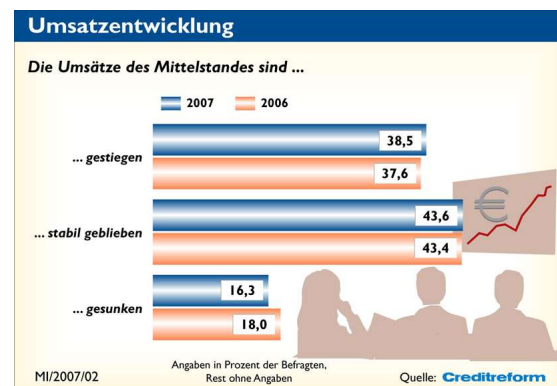


Abbildung 2

Dienstleister stellen ein

Der Mittelstand in Deutschland hat sich einmal mehr als verlässlicher Arbeitsplatzgeber verdient gemacht: 32,2 Prozent stockten ihren Personalbestand auf (Vorjahr: 27,6 Prozent). Personalreduzierungen mussten nur noch 8,6 Prozent vornehmen.

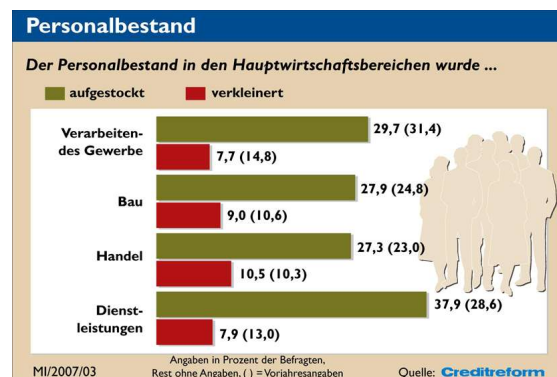


Abbildung 3



WIRTSCHAFTSLAGE UND FINANZIERUNG IM MITTELSTAND – HERBST 2007

INVESTITIONSBEREITSCHAFT LEGT ZU

Endlich zieht auch die Investitionsbereitschaft im Mittelstand deutlich an, nachdem sie in den letzten Jahren – trotz guter konjunktureller Lage – nur sehr zögerlich gestiegen war. Die Hälfte der KMU plant, Investitionen zu tätigen – und zwar vornehmlich Erweiterungsinvestitionen: 57,0 Prozent (Vorjahr: 46,6 Prozent) wollen ihren Betrieb ausbauen und erweitern. Den Ersatz alter Anlagen und Maschinen planen ebenfalls 57,0 Prozent – nach 64,2 Prozent im Herbst 2006.

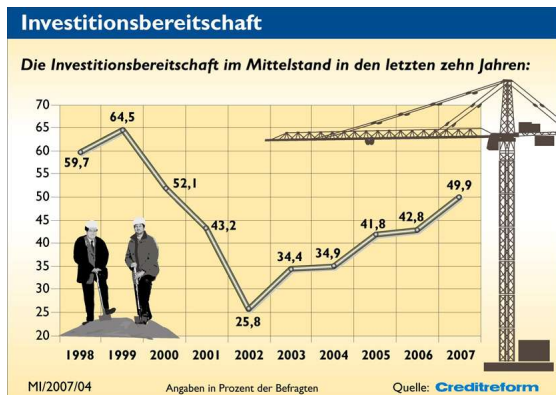


Abbildung 4

EIGENKAPITAL SCHWÄCHELT

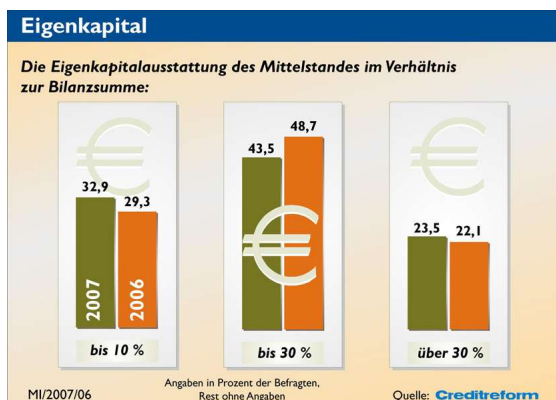


Abbildung 5

Die Entwicklung beim Eigenkapital verläuft zwiespaltig: Mehr Unternehmen – nämlich 32,9 Prozent im Vergleich zu 29,3 Prozent in 2006 –

sind unterkapitalisiert (weniger als zehn Prozent Eigenkapital im Verhältnis zur Bilanzsumme), aber auch mehr Unternehmen – nämlich 23,5 Prozent im Vergleich zu 22,1 im Jahr 2006 – sind ausreichend mit Eigenkapital versorgt (mehr als 30 Prozent im Verhältnis zur Bilanzsumme). Wer es in der sich langsam abflauenden konjunkturellen Boomphase versäumt hat, ausreichend Gewinne zu thesaurieren und Eigenkapital aufzubauen, der wird es künftig schwerer haben.

FORDERUNGSVERLUSTE NEHMEN AB

Erfreulich zu sehen ist, dass sowohl die Zahl der Unternehmen, die im vergangenen Jahr keine Forderungsverluste hinzunehmen hatten, von 15,4 auf 16,9 Prozent gestiegen ist, als auch, die Zahl der Unternehmen, die hohe Verluste von mehr als einem Prozent im Verhältnis zum Umsatz hinnehmen mussten, sank – und zwar von 15,2 auf 9,4 Prozent.

14.100 Unternehmensinsolvenzen waren im ersten Halbjahr 2007 zu zählen – das sind 14,3 Prozent weniger als im selben Zeitraum des Vorjahres. Insgesamt nahm die Zahl der Insolvenzen hingegen noch zu, und zwar um 7,3 Prozent auf 81.600 Fälle – das liegt an dem nach wie vor ungebrochenen Anstieg der Insolvenzen von Privatpersonen.

VERSTÄRKTE AUSLANDSAKTIVITÄTEN IM MITTELSTAND

Die Auslandsaktivitäten der KMU nehmen zu: Waren im Vorjahr noch knapp 25 Prozent der Mittelständler in Form von Exporten, Importen oder Direktinvestitionen außerhalb ihres Heimatmarktes engagiert, so sind es aktuell schon 29 Prozent. Vor allem die Branchenzugehörigkeit spielt eine entscheidende Rolle für das Ausmaß des Auslandsengagements: Am häufigsten vertreten sind die Unternehmen aus dem Verarbeitenden Gewerbe. Mehr als die Hälfte der Unternehmen aus dieser Branche (51,3 Prozent) gibt an, Waren aus dem Ausland zu beziehen, zu exportieren oder direkt vor Ort präsent zu sein. Im Baugewerbe sind es hingegen nur 9,2 Prozent der Betriebe.



WIRTSCHAFTSLAGE UND FINANZIERUNG IM MITTELSTAND – HERBST 2007

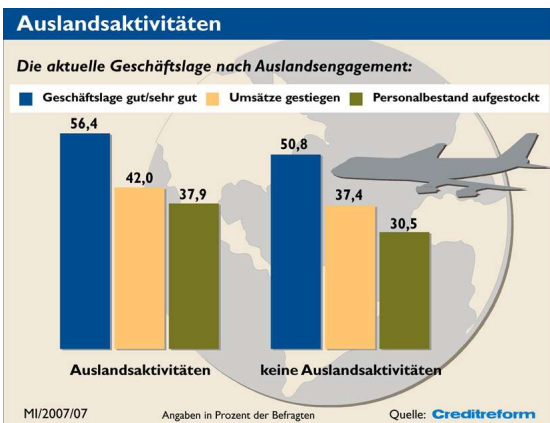


Abbildung 6

Mittelständler mit einem aktiven Auslandsengagement profitieren überdurchschnittlich: Betriebe, die im Ausland aktiv sind, geben der gegenwärtigen Geschäftslage zu gut 56 Prozent die Note gut oder sehr gut. Bei ausschließlich auf den Heimatmarkt ausgerichteten Unternehmen ist dieser Anteil rund sechs Prozentpunkte geringer. Auch können mittelständische Betriebe ihre Umsätze mit Export- und Importaktivitäten deutlich kräftiger steigern als Unternehmen, die keine Geschäftsbeziehungen zum Ausland unterhalten.

Weitere Informationen:

RALF KARRASCH

Wirtschafts- und Konjunkturforschung

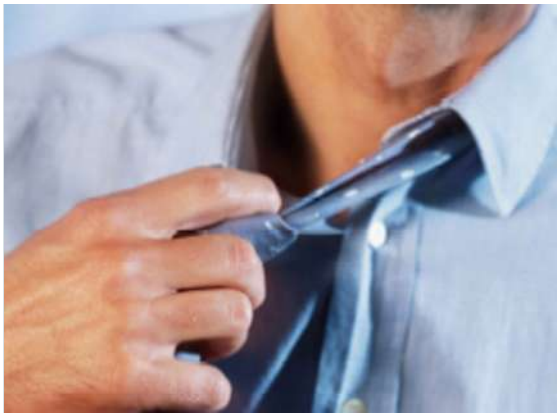
Verband der Vereine Creditreform e.V.

Hellersbergstraße 12

41460 Neuss

Telefon: 02131 / 109 - 174

E-Mail: analysen@creditreform.de



WIRTSCHAFTSLAGE UND FINANZIERUNG IM MITTELSTAND – HERBST 2007

Abbildung 1

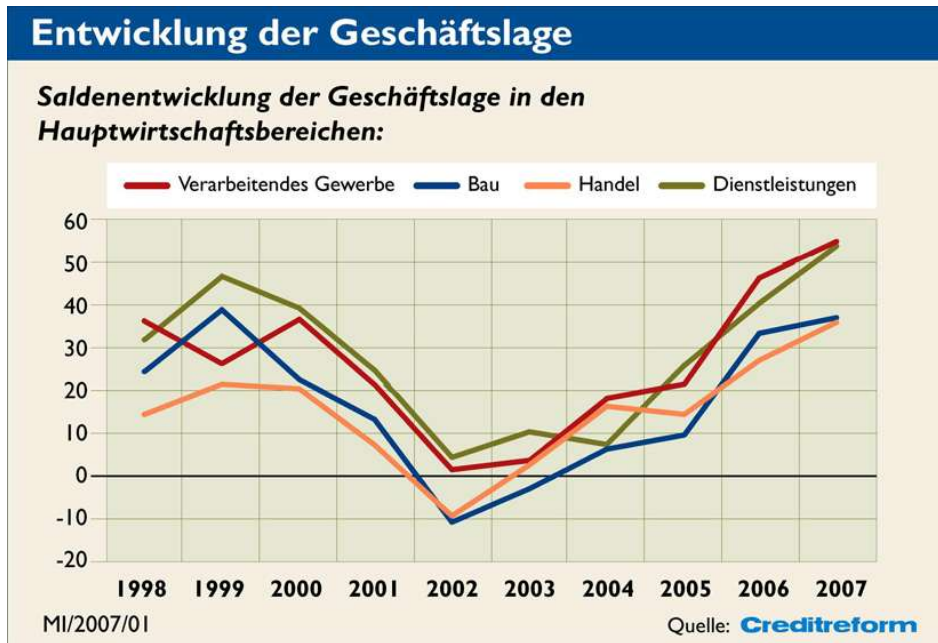
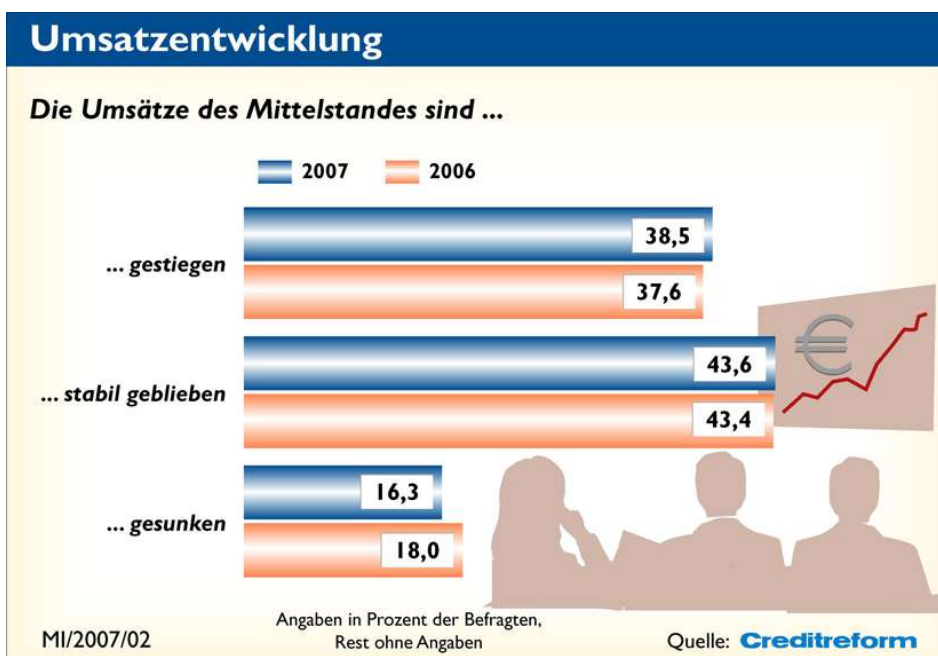
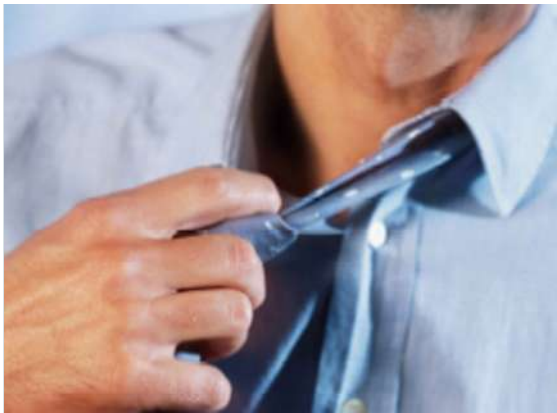


Abbildung 2





WIRTSCHAFTSLAGE UND FINANZIERUNG IM MITTELSTAND – HERBST 2007

Abbildung 3

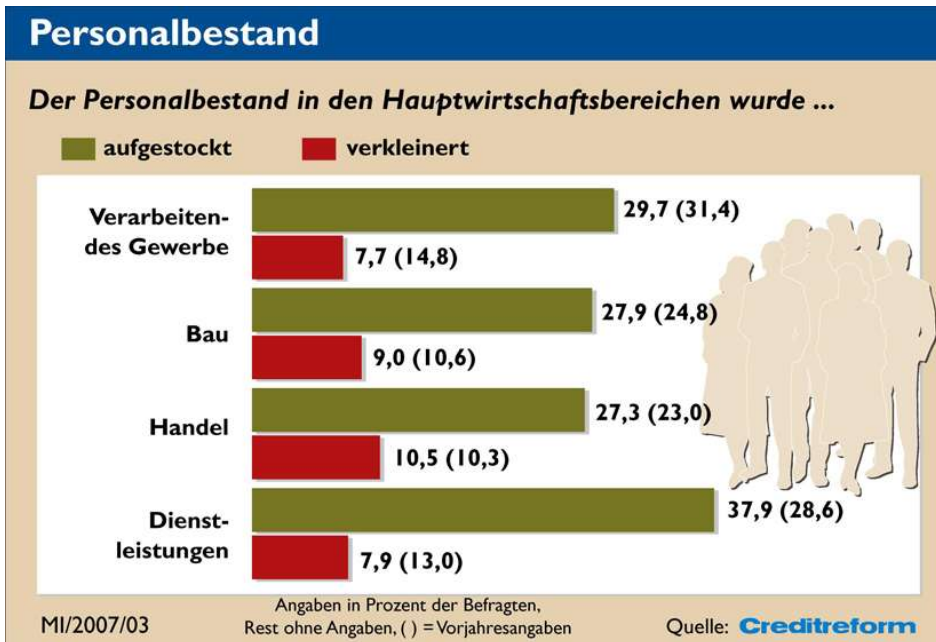
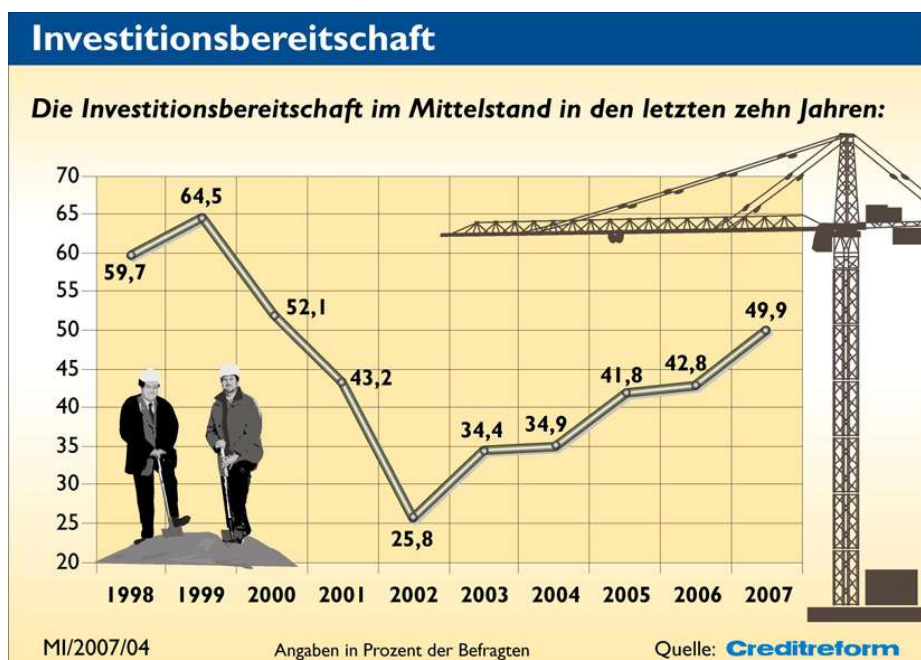
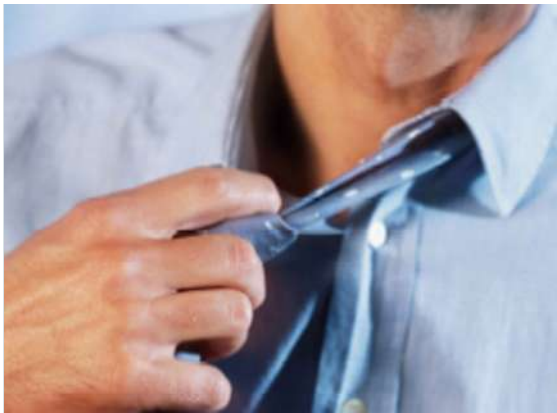


Abbildung 4





WIRTSCHAFTSLAGE UND FINANZIERUNG IM MITTELSTAND – HERBST 2007

Abbildung 5

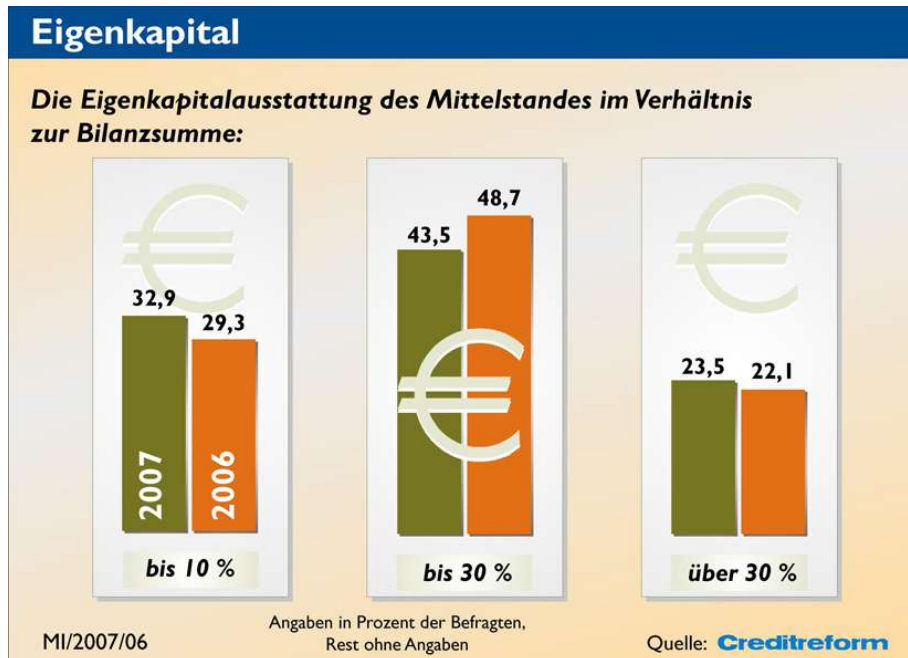
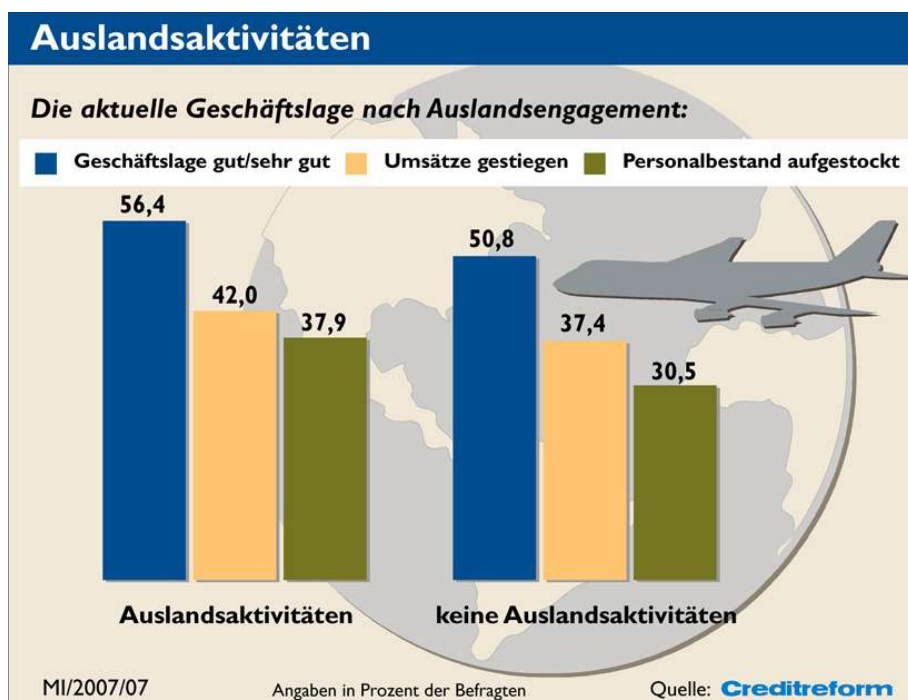
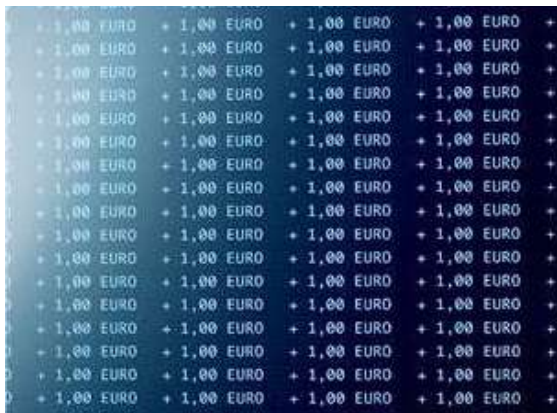


Abbildung 6





LOHNT SICH DER EINZUG VON KLEINSTFORDERUNGEN?

GROßER ERFOLG MIT KLEINSTFORDERUNGEN

Telekommunikationsanbieter, Versandhändler, eCommerce-Unternehmen, Energielieferanten oder Behörden stehen vor der Herausforderung, eine Vielzahl geringwertiger Einzelforderungen einzuziehen. Wie das profitabel funktionieren kann erörtert Stephan Vila, Geschäftsführer der aCS GmbH.

Je geringer der Wert einer Einzelforderung, umso weniger rechnet es sich, eigene Zeit in das Management dieser Außenstände zu investieren. Aber auch die Suche nach einem Dienstleister, der diese anspruchsvolle Aufgabe mit der erforderlichen Qualität und dennoch zu überschaubaren Preisen übernimmt, gestaltet sich häufig schwierig.



Viele Unternehmen in Branchen wie der Telekommunikation, Energiewirtschaft, Versicherungswirtschaft, Logistik, im traditionellen Versandhandel und im eCommerce stehen vor dieser anspruchsvollen Aufgabe. Auch öffentliche Einrichtungen und Kommunen sind davon mehr und mehr betroffen. Und die Zukunft verspricht keine Besserung: Im Zusammenhang mit dem allgemein schlechten Zahlungsverhalten und der von Jahr zu Jahr steigenden Zahl an Privatinsolvenzen ist davon auszugehen, dass auch die Menge der unbezahlten geringwertigen Forderungen weiter steigen wird. Diesem Umstand tragen einige

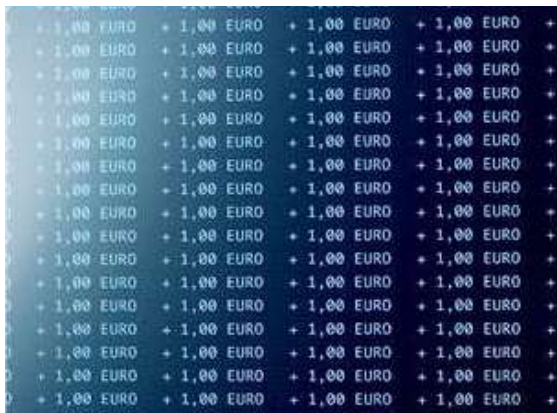
wenige Anbieter für Forderungsmanagement Rechnung, indem sie sich auf genau dieses Segment spezialisiert haben: Mengenkassos für Klein- und Kleinstforderungen.

OUTSOURCING RECHNET SICH

Für die betroffenen Unternehmen, Behörden und Einrichtungen stellt die Auslagerung des Forderungsmanagements aufgrund erheblicher Kostenvorteile eine Handlungsoption der ersten Wahl dar. Betreibt ein Unternehmen das Inkasso in eigener Regie, kann es nur externe Kosten für Anwälte und Gerichte an den Schuldner weitergeben, nicht jedoch die eigenen Verwaltungskosten. Anders sieht es bei der Einschaltung eines Inkasso-Unternehmens aus. Die durch die Beauftragung des Dienstleisters anfallenden Kosten können im Rahmen der Verzugschadensregelung dem Schuldner in voller Höhe belastet werden.

Aber nicht nur das: Das Management unzähliger Klein- und Kleinstforderungen, bei denen die Forderungswerte manchmal nur wenige Euro betragen, ist eine organisatorische und logistische Herausforderung. Übrigens auch für den Inkasso-Anbieter. Dazu Stephan Vila: „Wer in diesem Segment bestehen will, benötigt maximale Effizienz in allen Unternehmensbereichen, modernste Arbeitsverteilungssoftware im Sachbearbeitungsbetrieb, der wie ein modernes Call Center organisiert ist, und voll automatisierte Inkasso-Prozesse.“

Auch wenn der Einzelwert der Forderungen niedrig ist, erwarten Auftraggeber einen vernünftigen Umgang mit ihren Schuldnern, telefonisch erreichbare und vor allem kompetente Ansprechpartner mit Branchenkenntnissen, einen guten Ruf des Inkasso-Unternehmens, nahtlose EDV-Schnittstellen bis hin zur Verzahnung der eigenen Systeme mit denen des Dienstleisters und natürlich Erfolgsbilanzen in Form hoher Beitreibungsergebnisse. Das Rennen macht schließlich derjenige, der die perfekte Balance aus Qualität und Effizienz beherrscht.“



LOHNT SICH DER EINZUG VON KLEINSTFORDERUNGEN?

HIGHSPEED/INKASSO IN DER PRAXIS

„Bestimmt, sachlich, freundlich und zu jeder Zeit seriös.“ Mit diesen Schlagworten fasst Stephan Vila die Philosophie der Inkasso-Beratung bei aCS zusammen. Damit diese Philosophie in der hektischen Betriebsamkeit des Call Centers nicht untergeht, werden die Inkasso-Berater intensiv eingearbeitet und kontinuierlich von einem unternehmenseigenen Coaching-Team betreut.



Im letzten Jahr haben die Mitarbeiter mehrere hunderttausend Schuldnerkontakte bearbeitet, die über alle denkbaren Kommunikationskanäle aufgelaufen sind. Um diese Menge effizient bearbeiten zu können, nutzt das Unternehmen im Call Center ein modernes Customer Interaction Center (CIC). Diese Software führt alle Telefonanrufe, E-Mails, Faxe und eingescannten Briefe in einem System zusammen und verteilt sie automatisch an die Inkasso-Berater. Darüber hinaus verfügt das CIC auch über Outbound Funktionalitäten wie Power- und Predictive Dialing für das Telefoninkasso.

Mittels eines Power Dialers wählt ein Computer, der mit der Telefonanlage und der aCS-Inkasso-Plattform verbunden ist, automatisch die telefonisch anzumahenden Debitoren an. Abhängig von verschiedenen Parametern wie Anzahl der zur Verfügung stehenden Agenten, Erreichbarkeit und Gesprächsdauer pro Agent und Call, berechnet die Wähl-Software, wie viele Rufnummern in diesem Augenblick anzuzahlen sind, um statistisch dem nächsten freiwerdenden Agenten ein neues Gespräch durchstellen zu können.

SPEZIALIST FÜR KLEINSTFORDERUNGEN

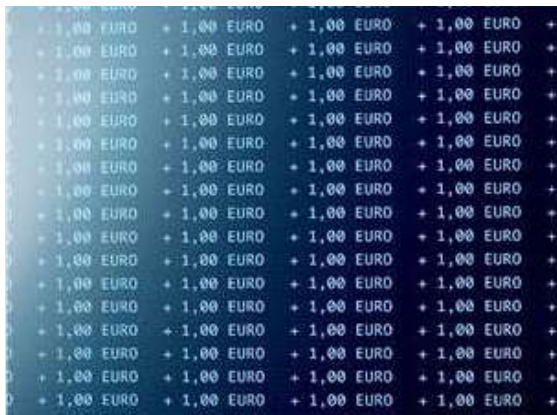
Die aCS bearbeitet pro Jahr knapp drei Millionen Einzelforderungen für ihre Kunden. Ihr Full-Service-Inkasso-Produkt beinhaltet vollständige Mahnreihen mit Telefoninkasso, Adressrecherche, Bonitätsüberprüfung, Scoreverfahren, gerichtlichem Mahnverfahren und Langzeitüberwachung.

Durch die Vernetzung mit ihren Muttergesellschaften, der Creditreform AG und acoreus AG, kann aCS ihren Kunden integrierte Branchen-Systemlösungen aus einer Hand anbieten. So ist aCS beispielsweise mit einer Gesamtlösung für Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen seit Jahren erfolgreich im Markt tätig. Bei dieser Lösung sind Rechnungsstellung, Zahlungsüberwachung, Kundenservice sowie vorgerichtliches und gerichtliches Mahnverfahren optimal miteinander verbunden.

Im Mittelpunkt der täglichen Call Center-Praxis stehen dabei häufig die monatlichen Telefonrechnungen der Deutschen Telekom AG und die daraus resultierenden offenen Forderungen von Call-by-Call Anbietern.

Deren Forderungen sind Teil der Gesamt-Rechnungssumme der Telekom. Zahlt der Kunde vollständig, verteilt die Telekom die entsprechenden Teilbeträge auf die einzelnen Anbieter. Zahlt der Kunde nicht komplett, müssen die Call-by-Call Anbieter die säumigen Kunden selbst mahnen, um an ihr Geld zu kommen. Allerdings verfügen nur die wenigsten Anbieter über die erforderlichen Strukturen zur Durchführung eines effizienten Abrechnungs- und





LOHNT SICH DER EINZUG VON KLEINSTFORDERUNGEN?

Mahnwesens, da sie sich primär auf ihr Kerngeschäft konzentrieren. Daher haben etliche Call-by-Call und Internet-by-Call Anbieter ihr komplettes Forderungsmanagement mit allen Verfahrensstufen wie Abrechnung, Zahlungsüberwachung und Inkasso zur acoreus AG und an aCS ausgelagert.

Nimmt der Agent ein neues Gespräch an, hat er im selben Moment alle wichtigen Informationen zu seinem Gesprächspartner in übersichtlicher Form auf dem Bildschirm. Die vollständige Digitalisierung der Arbeitsplätze der aCS-Inkasso-Berater ermöglicht neben einer effizienten Fallbearbeitung vor allem hohe Erfolgsquoten bei der Durchsetzung der Forderungen.

Fazit: Auch der Einzug von Klein- und Kleinstforderungen kann sich rechnen und zur Liquiditätssicherung des Unternehmens beitragen.

Weitere Informationen:



STEPHAN VILA

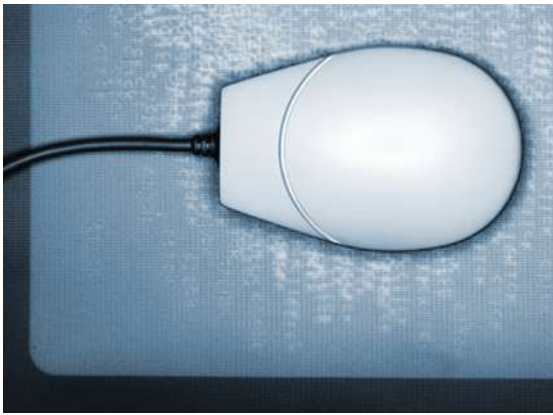
Geschäftsführer

acoreus Collection Services GmbH

Telefon: 02131 / 5231-100

E-Mail: info@acs-business.de

Internet: www.acs-inkasso.de



TERMINE UND ANDERE TIPPS

VERANSTALTUNGSTERMINE

23. – 25. 10. 2007 – 11. DEUTSCHER VERSANDHANDELSKONGRESS IN WIESBADEN

Schon seit 11 Jahren sind der Versandhandelskongress und die begleitende Messe „Mail Order World“ führende Ereignisse der Branche für Versandhandel, Dialogmarketing und E-Commerce in Europa. Auch in diesem Jahr finden Kongress und Messe vom 23. bis 25. Oktober 2007 in den Rhein-Main-Hallen und dem Kurhaus Wiesbaden statt. Eröffnet wird die Messe am 23.10.2007 mit dem Galaevent und der Auszeichnung „Versender des Jahres“ im Kurhaus Wiesbaden.



Sowohl der Versandhandelskongress als auch die Mail Order World sind der zentrale Branchentreffpunkt für bereits im Versandhandel etablierte Unternehmen und Einsteiger, die sich umfassend informieren wollen.

BESUCHEN SIE UNS! – IN HALLE 5 STAND 503/504

Unter dem Motto: **“Heben Sie den Schatz“** präsentiert sich die CEG Creditreform Consumer GmbH, kurz CEG, gemeinsam mit den Schwesterunternehmen microm Marketing-Systeme und Consult GmbH und CPM GmbH sowie dem Verband der Vereine Creditreform e.V. auf dem Versandhandelskongress.

Alle Besucher erwartet ein großes Gewinnspiel mit attraktiven Preisen. Sichern Sie sich Ihre Gewinnchance unter: www.ceg-plus.de/schatzsuche



FACHVORTRÄGE

Parallel zur Messe bietet der Versandhandelskongress mit zwölf Fachkonferenzen an zwei Tagen zahlreiche Vorträge über Strategien und Techniken zur Optimierung Ihrer Wertschöpfungskette im Versandhandel. Am 25. Oktober erörtert Dr. Carsten Uthoff, Vorstand der Creditreform AG, in seinem Vortrag **„Neue Wege zur Zielgruppe“**, wie Sie mit Hilfe von zusätzlichen Zielgruppeninformationen die Potenziale im eigenen Kundenbestand und am Markt erfolgreicher erschließen können.

25.10.2007 – 14:15 bis 14:40: Uhr – Fachkonferenz 9

CEG LÄDT SIE HERZLICH EIN

Vereinbaren Sie einen Termin, und sichern Sie sich Ihre kostenfreie Eintrittskarte!

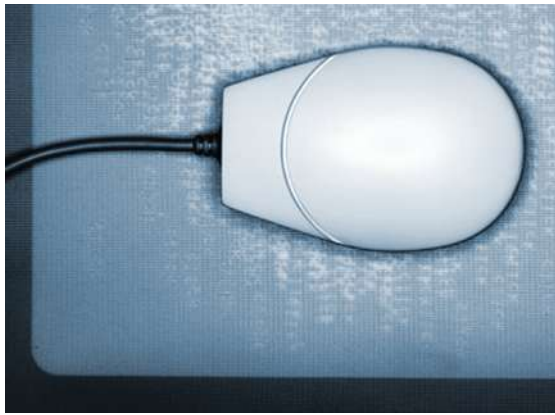
Das Programm und weitere Informationen zum Deutschen Versandhandelskongress finden Sie unter: www.versandhandelskongress.de

KONTAKT

CEG Creditreform Consumer GmbH
Europadamm 2-6
41460 Neuss
Telefon: 02131 / 109-501

WEITERE INFORMATIONEN

E-Mail: versandhandelskongress@ceg-plus.de
Internet: www.ceg-plus.de/versandhandelskongress



IMPRESSUM

IMPRESSUM

Der Risikomanagement Newsletter ist eine Gemeinschaftsproduktion der Abteilung Risikomanagement und der CEG Creditreform Consumer GmbH.

Das Kopieren und die Vervielfältigung der hier vorliegenden Beiträge ist nur mit schriftlicher Genehmigung und mit Angabe der Quelleninformation gestattet.

Wir freuen uns über Ihre Anregungen und Kommentare zu den Beiträgen. Schreiben Sie uns.

HERAUSGEBER

Verband der Vereine Creditreform e. V.
Abteilung Risikomanagement
Hellersbergstraße 12
41460 Neuss

REDAKTION

Silke Beermann
Hauptredaktion
Telefon: 02131 / 109 - 479
E-Mail: s.beermann@verband.creditreform.de

REDAKTIONELLE BEITRÄGE

Ralf Karrasch
Silvia Rohe
Stephan Vila

RECHTLICHE HINWEISE

Bitte beachten Sie bei der Nutzung der im Newsletter bereitgestellten Informationen unsere rechtlichen Hinweise bezüglich Urheberrecht. Alle Rechte vorbehalten. Die Inhalte unterliegen dem Urheberrecht und anderen Gesetzen zum Schutz geistigen Eigentums sowie den entsprechenden internationalen Abkommen. Sie dürfen ohne unsere Einwilligung weder für Handelszwecke kopiert, verändert, ausgedruckt noch auf anderen Medien verwendet werden. Einige Seiten dieser Medien enthalten auch Inhalte, die dem Urheberrecht derjenigen unterliegen, die diese Inhalte zur Verfügung gestellt haben.

