

**Profitieren Sie von Referenten wie:**

**Axel Koß,**  
Head of BSC Credit Management,  
**Metro Group Services Holding GmbH**

**Gerhard Schwuntek,**  
Supervisor Administration Control,  
**TNT Express GmbH**

**Gino Napoletano,**  
Leiter Zentraler Mahnbereich,  
**Credit Plus Bank AG**

**Dr. Regina Becker,**  
Key-Account-Managerin  
Forderungsmanagement,  
**SCHUFA Holding AG**

**Peter Dollinger,**  
Leiter Group Treasury,  
Logistik und Risikomanagement,  
**Tyrolit-Gruppe**

**Holger Gaa,**  
Leiter Forderungsmanagement  
Privat- und Geschäftskunden,  
**E.ON edis AG**

**Thilo Seesemann,**  
Leiter Finanzen,  
BBT Thermotechnik GmbH,  
**Bosch Gruppe**

**Andreas Behmenburg,**  
Regionalleiter Süd,  
**EOS Deutscher Inkasso-Dienst GmbH  
& Co. KG**

**Ivonne Thomsen,**  
Revenue Assurance Manager,  
**Versatel GmbH**

**Julia Hering,**  
Leiterin Vorgerichtliches  
Forderungsmanagement,  
**RheinEnergie AG**

**Frank Gneiting,**  
Leitung Cash-Management,  
**TTS Tooltechnic Systems AG & Co. KG**

**Mario Eisenkrätzer,**  
Vertriebsmanager Ost,  
**Adress Research GmbH**

**Thomas Kunkel,**  
Leiter Controlling & Rechnungswesen,  
**Heraeus Noblelight GmbH**

**Heinz C. Pütz,**  
Fachbuchautor und Herausgeber des  
Internetportals  
„forderungsmanagement.com“

**August Silmbroth,**  
Leiter Forderungsmanagement,  
**Energie AG Oberösterreich**

**Peter Kleiner,**  
Credit & Collection Manager Germany,  
**Hewlett-Packard GmbH**



# Kundenorientiertes Forderungsmanagement 2007

## Schutz vor Forderungsausfällen über den gesamten Customer Life Cycle

### ■ ■ ■ Erfahren Sie, wie Sie:

- Die **Zusammenarbeit** zwischen **Vertrieb und Forderungsmanagement** verbessern
- Durch **IT-Unterstützung** Ihr Forderungsmanagement effizienter gestalten
- Ein **Forderungscontrolling** und ein einheitliches **Berichtswesen** aufbauen
- Den Herausforderungen des Forderungsmanagements in einem **internationalen Umfeld** begegnen
- Durch den frühzeitigen Dialog mit **Telefoninkasso** Erfolge erzielen
- Ihr Forderungsmanagement durch die **Einbindung externer Partner** optimieren
- Sich durch **intelligentes Scoring** vor Ausfällen schützen und Risiken verringern

### ■ ■ ■ Key Note Speaker

**Axel Koß,**  
Head of BSC Credit Management,  
**Metro Group Services Holding GmbH**

### ■ ■ ■ Zielgruppe

Entscheidungsträger und Meinungsbildner der Bereiche:

- Finanzen
- Rechnungswesen
- Forderungsmanagement
- Mahn- und Inkassomanagement
- Credit Management
- Recht
- Debitorenmanagement/ -buchhaltung
- (Kredit-) Risikomanagement,
- Controlling

### ■ ■ ■ Sponsoren



### ■ ■ ■ Medienpartner



### ■ ■ ■ Mobilitätspartner



- 8:30 Empfang mit Ausgabe der Konferenzunterlagen
- 9:00 Eröffnung des Konferenztages durch den Vorsitzenden
- 9:15 **Forderungsmanagement - Kernfunktion für die Ertragssteuerung**
- Standort des Forderungsmanagements im Unternehmen
  - Außer- und innerbetriebliche Risiken und Prognosen
  - Die wichtigsten Aufgaben und Ziele des Forderungsmanagements
  - 10 Punkte-Kurzcheck für ein erfolgreiches Forderungsmanagement
- Heinz C. Pütz**, Fachbuchautor und Herausgeber des Internetportals „forderungsmanagement.com“

**Ausfälle vermeiden – Risikosteuerung und Scoring**

- 10:00 **Risikosteuerung im Zahlungsumfeld**
- Isoliertes Inkasso vs. integriertes Forderungsmanagement
  - Steuerung der Zahlungsmethoden
  - Senkung von Zahlungsausfällen
  - Kostenoptimierung im Forderungsmanagement
- Andreas Behmenburg**, Regionalleiter Süd,  
**EOS Deutscher Inkasso-Dienst GmbH & Co. KG**
- 10:45 Kaffeepause
- 11:15 **Oder to Cash - Das ABC für Forderungsmanager**
- Versatel –Background
  - Vom Auftrag bis zum Zahlungseingang
- Ivonne Thomsen**, Revenue Assurance Manager,  
**Versatel GmbH**
- 12:00 **Effizienzsteigerung durch kundenspezifisches Scoring im Forderungsmanagement**
- Die aktuelle Situation im Forderungsmanagement
  - Privatverschuldungsindex
  - Inkasso-Scoring: Anwendungsbeispiele und Erfolgsfaktoren
- Dr. Regina Becker**, Key-Account-Managerin  
Forderungsmanagement,  
**SCHUFA Holding AG**

- 12:45 **Rückfragen an die Referenten und Diskussion**
- 13:00 Mittagspause

**Prozesse im Forderungsmanagement effizient gestaltet**

- 14:15 **Kundenorientiertes Forderungsmanagement bei der E.ON edis AG**
- „Kundenfreundlicher“ Mahnprozess, ein Widerspruch?
  - Barinkasso und Sperrprozess
  - Prävention und Risikominimierung
  - Inkasso, die Brücke zum Kunden
- Holger Gaa**, Leiter Forderungsmanagement Privat- und Geschäftskunden,  
**E.ON edis AG**

- 15:00 **Effektiver Einsatz externer Dienstleister**
- Einbindung von Inkassounternehmen
  - Bonitätsgesteuerte Forderungsbeitreibung
  - Einschaltung einer Detektei bei Ermittlungen
  - Dienstleistungen für Rechtsanwälte
- Julia Hering**, Leiterin Vorgerichtliches Forderungsmanagement,  
**RheinEnergie AG**
- 15:45 Kaffeepause
- 16:15 **Realisierung eines SAP-unterstützten Konzepts zur effektiven Gestaltung des Forderungsmanagements**
- Warum beschäftigen wir uns mit diesem Thema?
  - Internes Warnsystem - unser Prozess im Forderungsmanagement
  - SAP - unser IT-gestütztes Steuerungsverfahren
  - Benchmarks - lernen von den Besten als Garantie für Weiterentwicklung des Konzepts?
  - Fazit- lessons learned?
- Thomas Kunkel**, Leiter Controlling & Rechnungswesen,  
**Heraeus Noblelight GmbH**
- 17:00 **Mahnverfahren im Rahmen des Credit Managements**
- Puzzleteile des Credit Managements
  - Visionen
  - IST-Zustand
  - SOLL-Zustand
  - Chancen & Risiken
  - Fazit
- Gerhard Schwuntek**, Supervisor Administration Control,  
**TNT Express GmbH**
- 17:45 Ende des ersten Konferenztages

**Mobilitätspartner**

**Die Bahn**  **Mit der Bahn ab 79 € zur Veranstaltung Kundenorientiertes Forderungsmanagement 2007**

Schnell, bequem und günstig bringt Sie die Deutsche Bahn AG zu Ihrer Veranstaltung der Everest Conference.

Genießen Sie eine komfortable und entspannte Reise mit besonderem Service. Reisen Sie mit der Bahn zu einmaligen Sonderpreisen in der 1. oder 2. Klasse von einem beliebigen DB-Bahnhof in Deutschland zum Veranstaltungsort.

- Im Entfernungsbereich bis 300 km, Hin- und Rückfahrt  
**2.Klasse 79,- €**  
1.Klasse 109,- €
- Im Entfernungsbereich ab 300 km, Hin- und Rückfahrt  
**2.Klasse 119,- €**  
1.Klasse 169,- €



Mit dem speziellen Angebot können alle Züge der DB genutzt werden, auch der ICE. Dieses attraktive Angebot gilt für das gesamte Veranstaltungsprogramm bis zum 31.12.2007 in Verbindung mit einer bestätigten Anmeldung zu einer Veranstaltung der Everest Conference.

Weitere Details und Informationen zur Ticketbuchung erhalten Sie mit Ihrer Anmeldebestätigung zur Veranstaltung.



- 8:30 Empfang mit Ausgabe der Konferenzunterlagen  
9:00 Eröffnung des Konferenztages durch den Vorsitzenden

**Optimiertes Forderungsmanagement – national und global**

- 9:15 **Forderungsmanagement – Herausforderung in einem internationalen Umfeld**  
 ■ Vorstellung Metro  
 ■ Herausforderung: Forderungsmanagement in einem int. Umfeld am Beispiel Metro Cash & Carry  
 ■ Erfahrungsbericht aus dem Projekt  
**Axel Koß**, Head of BSC Credit Management,  
**Metro Group Services Holding GmbH**
- 10:00 **Globales Forderungsmanagement projekthaft optimieren**  
 ■ Schwachstellen im Forderungsmanagement erkennen und verbessern  
 ■ Konzernweit gültige Standards einführen  
 ■ Zusammenarbeit zwischen Finanz und Vertrieb optimieren  
 ■ Aufbau eines einheitlichen Berichtswesen im Forderungsmanagement  
**Peter Dollinger**, Leiter Group Treasury, Logistik und Risikomanagement,  
**Tyrolit-Gruppe**
- 10:45 Kaffeepause
- 11:15 **Forderungsmanagement im Zeitalter der Globalisierung**  
 ■ Lokale Präsenz versus Near- und Offshoring  
 ■ Effizientes Dispute Management (Workflow)  
 ■ Strategisches Kundenmanagement mittels Scorecard  
 ■ Gesteigerte Zahlungsmoral durch engen Kundenkontakt  
**Peter Kleiner**, Credit & Collection Manager Germany,  
**Hewlett-Packard GmbH**
- 12:00 **Aktuelle Adressen als Voraussetzung für ein wirksames Forderungsmanagement**  
 ■ Problematik geänderter Adressen  
 ■ Optimierung des Zustellungs- und Mahnerfolgs durch aktuelle Adressen  
 ■ Statt aufwendiger Eigenrecherche: automatisierte IT-gestützte Recherche  
**Mario Eisenkrätzer**, Vertriebsmanager Ost,  
**Adress Research GmbH**
- 12:45 **Rückfragen an die Referenten und Diskussion**
- 13:00 Mittagspause

- 14:15 **Wesentliche Parameter bei der Optimierung des Forderungsbestandes**  
 ■ Aufgabe des Cashmanagements im Zusammenhang mit Forderungsmanagement  
 ■ Wesentlich Einflussgrößen  
 ■ Aufbau des Forderungscontrollings  
 ■ EDV-Unterstützung  
 ■ Reporting – der Finanzbericht  
**Frank Gneiting**, Leitung Cash-Management,  
**TTS Tooltechnic Systems AG & Co. KG**

**Telefoninkasso – Erfolg durch frühzeitigen Dialog**

- 15:00 **Integration von externen Dienstleistern in das Kredit- und Forderungsmanagement unter Datenschutzaspekten**  
 ■ Datenschutz in der Unternehmenspraxis  
 ■ Einsatz externer Dienstleister und Datenschutzaspekten  
 ■ Bonitätsbeurteilung mit Zahlungserfahrungen  
 ■ Erfahrungsbericht aus der Praxis  
**Thilo Seesemann**, Leiter Finanzen,  
**BBT Thermotechnik GmbH Bosch Gruppe**
- 15:45 Kaffeepause
- 16:15 **Early Collection / Intensivbetreuung**  
 ■ Das Ende der „klassischen“ Rechtsabteilung  
 ■ Maßnahmen vor Kreditkündigung/Titulierung der Forderung  
 ■ „Wettlauf der Gläubiger“ mal anders  
 ■ IT-unterstützt, zentralisiert, „early, via phone und intensiv“  
 ■ Warum schon vor Kündigung/Titulierung aktiv werden?  
**Gino Napoletano**, Leiter Zentraler Mahnbereich,  
**Credit Plus Bank AG**
- 17:00 **Telefoninkasso als erfolgreiches Instrument im Forderungsmanagement**  
 ■ Warum Telefoninkasso?  
 ■ Die richtige Kommunikation im Telefoninkasso  
 ■ Technische Umsetzung einer Telefonintegration  
 ■ Erfolg mit Telefoninkasso als flankierendes Instrument im Mahnwesen  
**August Silmbroth**, Leiter Forderungsmanagement,  
**Energie AG Oberösterreich**
- 17:45 Ende des zweiten Konferenztages



Sponsoren:

**EOS Deutscher Inkasso-Dienst GmbH & Co. KG**

Steindamm 71  
20099 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 - 2850 - 1911  
Fax: +49 (0)40 - 2850 - 1600  
www.eos-did.com



**SCHUFA Holding AG**

Kormoranweg 5  
65201 Wiesbaden  
Tel.: +49 (0)611 - 9278 - 0  
Fax: +49 (0)611 - 9278 - 109  
www.schufa.de



**SAF Forderungsmanagement GmbH**

Eppelheimer Straße 13  
D-69115 Heidelberg  
Tel.: +49 (0)6221 - 7962 - 198  
Fax: +49 (0)6221- 7962 - 199  
www.saf-solutions.de



**Adress Research GmbH**

Am Anger 33  
33332 Gütersloh  
Tel.: +49 (0)5241 - 4035 - 0  
Fax: +49 (0)5241 - 4035 - 199  
www.adress-research.de



Medienpartner:



**FLF - Finanzierung, Leasing, Factoring**

Die seit über 50 Jahren erscheinende Fachzeitschrift bringt regelmäßig Fachwissen für Profis der Bereiche Risikomanagement und Compliance und verzeichnet monatlich mehr als 1.100.000 Seitenabrufe. RiskNET basiert auf einem Netzwerk und lebt von dem Dialog mit hochkarätigen Experten aus Wissenschaft und Praxis. In der RiskNET eLibrary sind Fachartikel mit insgesamt 20.000 Seiten gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter [www.risknet.de](http://www.risknet.de)



**RiskNET - The Risk Management Network**

Das Informationsportal [www.forderungsmanagement.com](http://www.forderungsmanagement.com) wird in allen führenden Suchmaschinen hervorragend bewertet. Es bietet eine Vielfalt von neutralen Informationen rund um das betriebliche Management der Außenstände. Hierzu gehören u.a:

- News Spezielle Infos für das FM kurz, präzise, informativ
- Aktuelle Infotipps Vielfältige Angebote und Hinweise für die Praxis
- Veranstaltungen/Seminare Aktuelle Termine für das fundierte Know-how
- Risiko-Report Aktuelle Forderungsrisiken und Prognosen
- Fachbeiträge Kurze Fachartikel für die Praxis
- Fachlexikon 600 Fachbegriffe für Ihr Wissensmanagement.
- eRechner Feinkalkulation von Kosten und Finanzen

Nutzen Sie [www.forderungsmanagement.com](http://www.forderungsmanagement.com) für Ihr effizientes Forderungsmanagement



**Sie suchen eine kaufmännische Software?**

Auf [www.FIBUmarkt.de](http://www.FIBUmarkt.de) können Sie sich einen Überblick über nahezu den gesamten Markt von Anbietern kaufmännischer Software (Finanzbuchhaltung, Anlagenbuchhaltung, Konsolidierung, ERP - Software) verschaffen. Alle Softwareprodukte werden mit umfangreichen Beschreibungen, Screenshots und downloadbaren Broschüren vorgestellt. Mit Hilfe des einheitlichen Fragebogens mit kaufentscheidenden Kriterien, der Suchfunktion oder einer Software- Ausschreibung können Sie schnell eine Vorauswahl passender Softwareangebote erhalten.

Weiterhin können Sie sich über Fachthemen aus dem Bereich Rechnungswesen informieren oder auch ihren eigenen Fachbeitrag veröffentlichen. [www.FIBUmarkt.de](http://www.FIBUmarkt.de)




 Kundenorientiertes Forderungsmanagement 2007

Ich buche / wir buchen folgendes Paket

**Konferenzpaket**

- Basic**  
2 Konferenztage  
€ 1.899,- + MwSt. inkl. CD
- Lösungsanbieter: € 2.199,- + MwSt. inkl. CD

Konferenzcode: 1.3.2.2  
Projektmanager:Buchungsnummer:  
Buchungscode:

 Die Konferenzunterlagen sind auch als CD-ROM erhältlich. Bitte senden Sie mir  Die CD-ROM € 590,- zzgl. MwSt.

■ **Angaben der Teilnehmer**Teilnehmer 1: Herr  Frau 

Name	Vorname
Position	E-Mail
Telefon	Fax
Firma	PLZ
Anschrift	Ort

Ich erkenne die Zahlungsbedingungen der Everest Conference GmbH an. Bitte informieren sie mich regelmäßig mit ihrem Newsletter.

**Unterschrift:** \_\_\_\_\_Teilnehmer 2: Herr  Frau 

Name	Vorname
Position	E-Mail
Telefon	Fax

**TEAMBUCHUNG: Möchten Sie mit 3 Personen oder mehr teilnehmen?**

Dann informieren Sie sich bitte unter der Tel. +49 (0) 30 32 59 51 - 300 oder per Email unter delegates@everest-conference.com über unsere Konditionen!

Stimmt Ihre Adresse? Bitte senden sie uns ihre Änderungen:  
info@everest-conference.com

**ZAHLUNGSBEDINGUNGEN**

Der Teilnahmebetrag ist nach Erhalt der Rechnung fällig.

**ZAHLUNGSWEISE**

PER ÜBERWEISUNG: Zahlungen können unter Angabe der Rechnungsnummer an folgende Bankverbindung geleistet werden:

Everest Conference GmbH  
Deutsche Bank Rostock, BLZ 130 700 24, Konto 132 744 4 02  
IBAN: DE 24 1307 0024 0132 74444 02, SWIFT-BIC: DEUT DE DB ROS

PER KREDITKARTE:  VISA  MasterCard  AMEX  
Karten-Nr.:

(Prüf-Nr. VISA / MC):

Gültig bis: MM / JJ

Karteninhaber:

Rechnungs-Anschrift: (wenn nicht Karteninhaber)

 PER EINZUGSERMÄCHTIGUNG:

Bankleitzahl:

Konto:

**Unterschrift:** \_\_\_\_\_**Ihre Wege zur Anmeldung**

Telefon: +49 (0) 30 32 59 51 - 300  
Fax: +49 (0) 30 32 59 51 - 100

EVEREST CONFERENCE GMBH  
VON-MOLTKE-STR. 3, 18147 ROSTOCK  
DEUTSCHLAND

NIEDERLASSUNG BERLIN  
HACKESCHER MARKT 4, 10178 BERLIN  
DEUTSCHLAND

Online: www.everest-conference.com  
E-Mail: delegates@everest-conference.com

**Veranstaltungsort:****Hotel Concorde Berlin**

Augsburger Strasse 41  
10789 Berlin  
Telefon +49 (0)30 800 999 0  
Telefax +49 (0)30 800 999 99  
www.hotelconcordeberlin.com

**HOTELUNTERKUNFT/REISEKOSTEN:** Hotelunterkünfte und Reisekosten sind in der Anmeldegebühr nicht inbegriffen. Everest Conference GmbH bietet Ihnen als Teilnehmer die Möglichkeit, Zimmer zu einem ermäßigten Preis zu buchen. Geben Sie bei Ihrer Hotelreservierung Everest Conference an. Bitte berücksichtigen Sie bei Ihrer zeitlichen Planung, dass nur eine begrenzte Anzahl dieser Zimmer zur Verfügung steht.

**STORNIERUNG:** Stornierung und Vertretung: Sie können jederzeit eine Vertretung anmelden. Die Everest Conference GmbH gewährt keine Rückerstattung. Bei Stornierung, welche die Everest Conference GmbH, mehr als sieben (7) Tage vor Veranstaltungsbeginn schriftlich erhalten hat, wird der volle Betrag als Gutschein mit einem Jahr Gültigkeit ab dem Tag der Ausstellung für eine andere Everest Conference – Veranstaltung erstattet. Bei Stornierungen, welche die Everest Conference GmbH weniger als sieben (7) Tage vor Veranstaltungsbeginn erhält (inkl. Tag sieben), werden keine Gutscheine erstellt. Sollte die Everest Conference GmbH eine Veranstaltung absagen, werden bereits eingegangene Zahlungen für eine zukünftige Everest Conference – Veranstaltung für ein Jahr ab dem Tag der Ausstellung gutgeschrieben oder bei einer Terminverschiebung auf den neuen Termin ausgestellt. Die Everest Conference GmbH trägt keine Verantwortung, wenn Austausch, Absage, Veränderung oder zeitliche Verschiebung einer Veranstaltung aufgrund höherer Gewalt einwirkung oder unvorhergesehene Ereignisse, welche die sinnvolle Durchführung der Veranstaltung erheblich beeinflussen würden, notwendig sind. Zu höherer Gewalt zählen u. a.: Kriegerische Auseinandersetzungen, Unruhen, Terroristische Bedrohungen, Naturkatastrophen, Politische Beschränkungen, Erhebliche Beeinflussung des Transportwesens usw. Änderungen - Es kann aus Gründen außerhalb unserer Kontrolle notwendig werden, den Inhalt oder Zeitplan der Veranstaltung zu ändern oder einzelne Referenten auszutauschen. Erklärung zum Datenschutz - Ihre Daten werden von der Everest Conference GmbH zur Organisation der Veranstaltung verwendet. Wir werden Sie gerne künftig über unsere Veranstaltungen informieren. Mit Ihrer Anmeldung geben Sie Ihre Einwilligung, dass wir Sie auch telefonisch, per Fax oder E-Mail kontaktieren sowie Ihre Daten mit anderen Unternehmen in Deutschland und international zu Zwecken der Werbung austauschen dürfen. Sollten Sie diese Einwilligung nicht in dieser Form geben wollen, so kreuzen Sie bitte die entsprechenden Optionen an:  Nein, ich möchte zukünftig nicht per  Fax  E-Mail  Telefon informiert werden.  Ich möchte, dass meine Daten nicht an Dritte weitergeleitet werden. Diese Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Zu diesem Zwecke und falls Sie weitere Fragen haben, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung Tel.: +49-(0)30-325951-300.

Mit Unterzeichnung des Vertrages erkläre ich mich mit Bild- und Tonaufzeichnungen bei Veranstaltungen der Everest Conference GmbH einverstanden. Sämtliche Rechte an Bild und Ton sind der Everest Conference GmbH vorbehalten.

© Everest Conference GmbH

Buchung bestätigt, Ch.Becker, Everest Conference GmbH