Dirk Goorißen,
Klaus Kimpel,
Christiane Fischer (v. l.)

OMV Bayern

Effizientere Prozessgestaltung

Ausgangssituation und Zielsetzung

Die OMV Bayern GmbH wurde 2004 als Gesellschaft für den Heizöl-Direktvertrieb der OMV Deutschland GmbH gegründet. Unter der Marke OMV vertreibt das Unternehmen mit Sitz in München bayernweit hochwertige Heizölprodukte. Neben eigenen Verkaufsniederlassungen wird der Vertrieb mit derzeit zehn OMV Markenpartnern komplettiert. Private und gewerbliche Kunden werden in ganz Bayern nahezu flächendeckend mit OMV Heizöl versorgt. Als Innovationsführer im Wärmebereich ist die OMV Bayern GmbH maßgeblich an der Entwicklung und Markteinführung eines Heizöls mit biologischen Komponenten beteiligt und gilt als Vorreiter in der Entwicklung umweltschonender Brennstoffe. Beispielsweise ermöglicht das schwefelarme Heizöl OMV econPlus eine nahezu schadstofffreie Verbrennung, die dank minimaler Emissionen die Umwelt nachhaltig entlastet. Viel Forschungs- und Entwicklungsarbeit investierte die OMV Bayern GmbH auch in das Premium-Heizöl OMV futurPlus. Hier verhindern spezielle Wirkstoffe Heizungsstörungen und garantieren so eine längere Lebensdauer der Heizungsanlage.

Als erstes bayerisches Unternehmen wurde die OMV Bayern GmbH mit dem RAL-Gütezeichen Energiehandel ausgezeichnet, das die Lieferung qualitativ hochwertigen Heizöls, transparente Preise, kompetente Beratung und eine genaue Mengenabrechnung garantiert. „Der Wettbewerbsdruck im Markt der bayerischen Energieversorger ist sehr hoch“, so Adam Kucharz, Prokurist der OMV Bayern. Darum wollte man sich bei der OMV Bayern im Bereich der Heizölbelieferung von Endverbrauchern keinem unnötigen Risiko von Zahlungsausfällen aussetzen. Die OMV Bayern GmbH suchte daher nach einem geeigneten Instrument zur Absicherung der Heizöllieferungen. Motivation für den Einsatz des Produktes CEG-Score war einerseits die Reduzierung von Forderungsausfällen und andererseits die Bündelung der verschiedenen Risiko-Informationsquellen im Rahmen des Antragsprozesses, um Mitarbeitern die Bearbeitung unter Einhaltung der Unternehmensrisikorichtlinien zu erleichtern.

Vorgehen

Bei dem CEG-Score handelt es sich um einen Credit-Risk-Score, der eine Prognose der Ausfallwahrscheinlichkeit mittels personenbezogener Bonitätsinformationen ermöglicht. In den CEG-Score fließen alle vorhandenen Negativinformationen der CEG mit ein. Das Score-Ergebnis zeigt an, wie hoch die Wahrscheinlichkeit ist, dass der angefragte Kunde innerhalb der folgenden zwölf Monate eine Zahlungsstörung verursacht. Der Datenaustausch erfolgt durch eine elektronische Online-Anbindung der OMV Bayern an die CEG-Datenbank und ermöglicht dadurch den Echtzeitzugriff der OMV auf die Bonitätsinformationen der CEG.

Fazit

In der Zusammenarbeit mit Creditreform und CEG wurde erreicht, dass nun im Rahmen der Neubestellungen alle nötigen Bonitätsinformationen in einem System gebündelt den Bearbeitungsprozess optimieren. Der Sachbearbeiter greift jetzt während des Antragsprozesses gleichzeitig auf alle benötigten Informationen zu. „Der Fokus der Bearbeitung liegt damit wieder auf der Kernaufgabe, nämlich der Versorgung des Kunden. Gleichzeitig haben wir schlankere Prozesse und verkürzen die Bearbeitungszeiten, was sowohl für den Kunden als auch für die OMV positiv ist“, sagt Adam Kucharz, Prokurist der OMV.

Projektverantwortung:
Adam Kucharz, Prokurist [OMV Bayern GmbH]
Dirk Goorißen, Klaus Kimpel, Sabrina Moll [CEG]
Wilhelm Rieber [Creditreform München]