

DRD Kundenumfrage 2018



Neuss, 12. Oktober 2018

Inhalt

- A. Grundlagen
- B. Ausschnitt der Ergebnisse
- C. Zusammenfassung



A. Grundlagen

Grundlagen 1/2

Ziel Die Ermittlung der Kundenzufriedenheit und Optimierung der Leistungen bzw. Lösungen rund um das Debitorenregister Deutschland.

Die Einladung zur Kundenumfrage an unsere DRD-Lieferanten erfolgte durch das DRD-Team per E-Mail (03. August 2018).

Netto 850 Empfänger

Teilnehmer 108 Kunden mit ausgefülltem Fragebogen 12,7%
(davon 48 mit Adressangaben)
51 Teilnehmer ohne ausgefüllten Fragebogen 6,0%

Grundlagen 2/2

Inhalt

Fragegruppen:

- Zufriedenheit/ Support
- Kundeninformationen (Datenbestand, Branche, Länderverteilung)
- ERP-/ Buchhaltungssysteme und deren Handling
- Nutzung und Qualität der DRD-Daten/ Forderungsausfall
- Optimierungen für den Kreditprüfungsprozess beim Kunden

ca. 70 Antwortoptionen

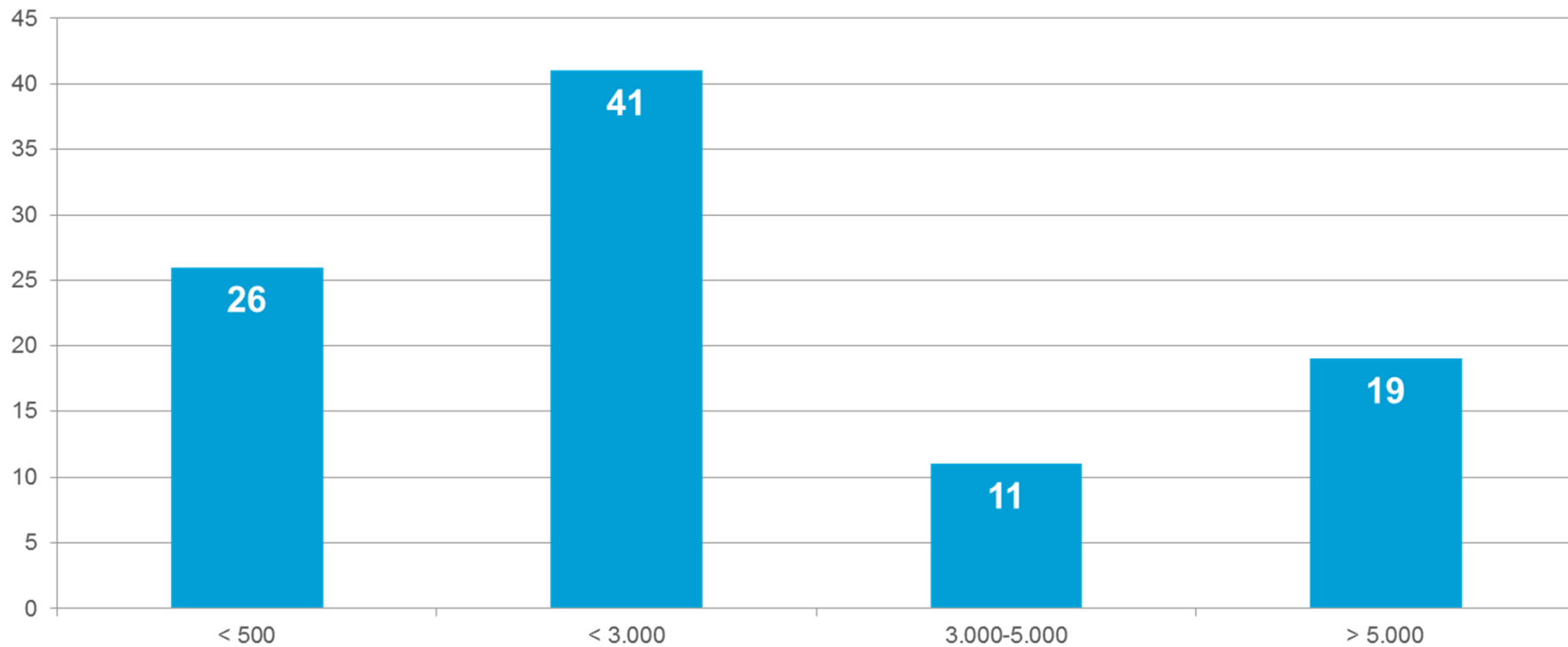
Fazit Teilnahme

Der Anteil der teilnehmenden Kunden wird – insbesondere unter Berücksichtigung des Umfangs der Umfrage - als hoch eingestuft.

B. Ausschnitt der Ergebnisse

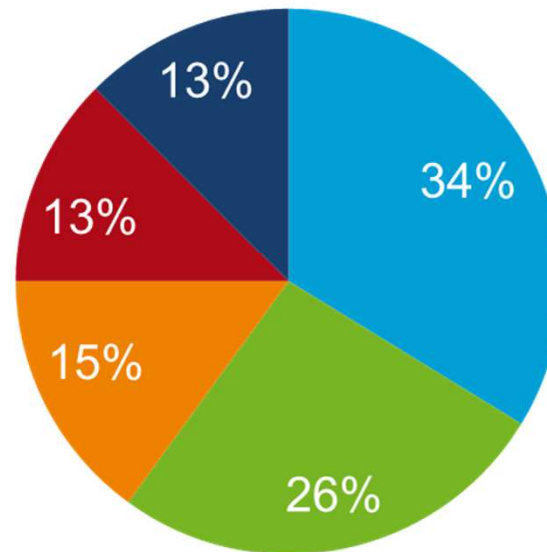
Ergebnisse - Kundendaten

Wie groß ist Ihr aktiver Debitorenbestand?



Ergebnisse - Kundendaten

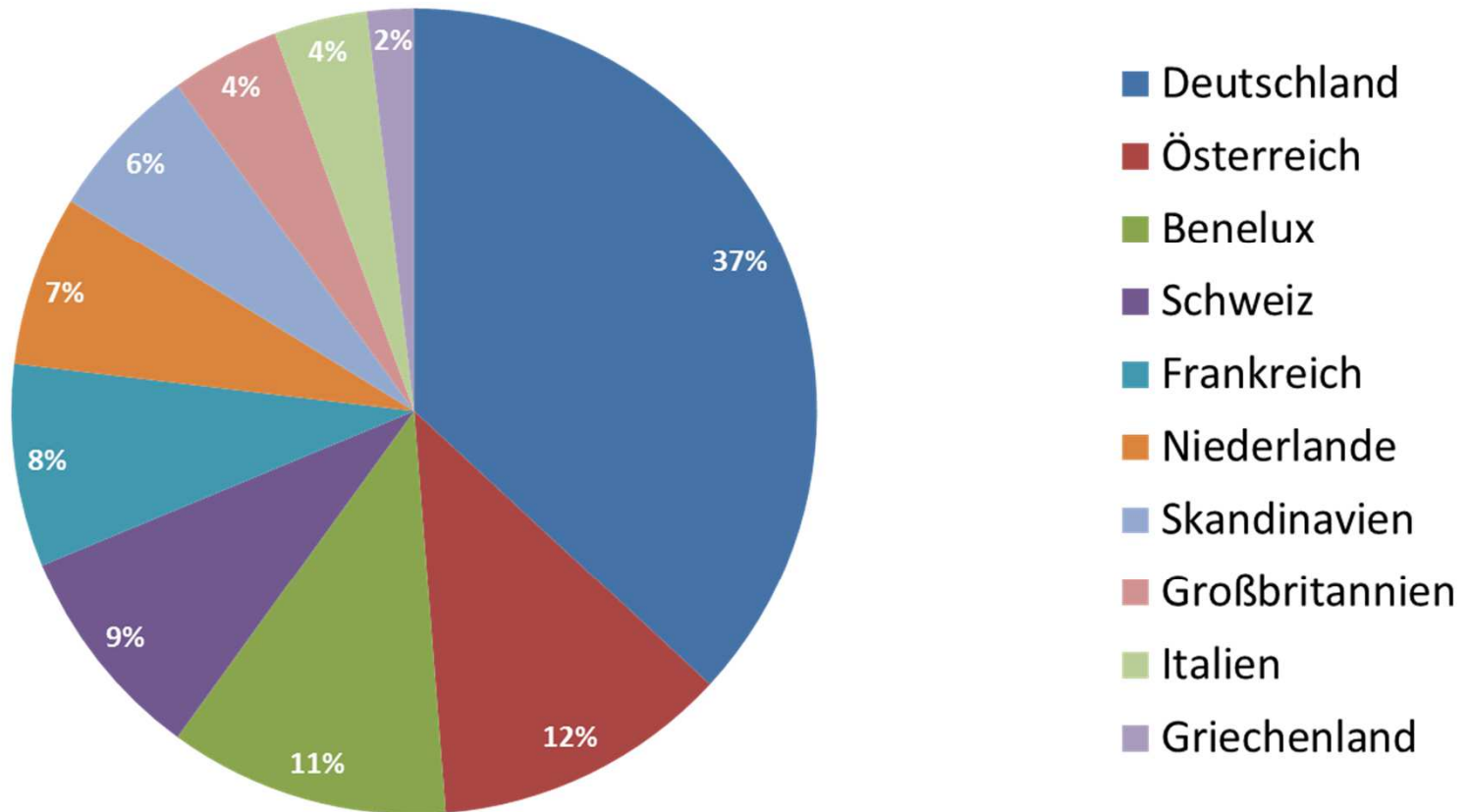
Branchenverteilung (80 Unternehmen in fünf Hauptbranchen)



- Verarbeitendes Gewerbe (C)
- Handel; Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen (G)
- Erbringung von sonstigen Dienstleistungen (S)
- Baugewerbe (F)
- Verkehr und Lagerei (H)

Ergebnisse - Kundendaten

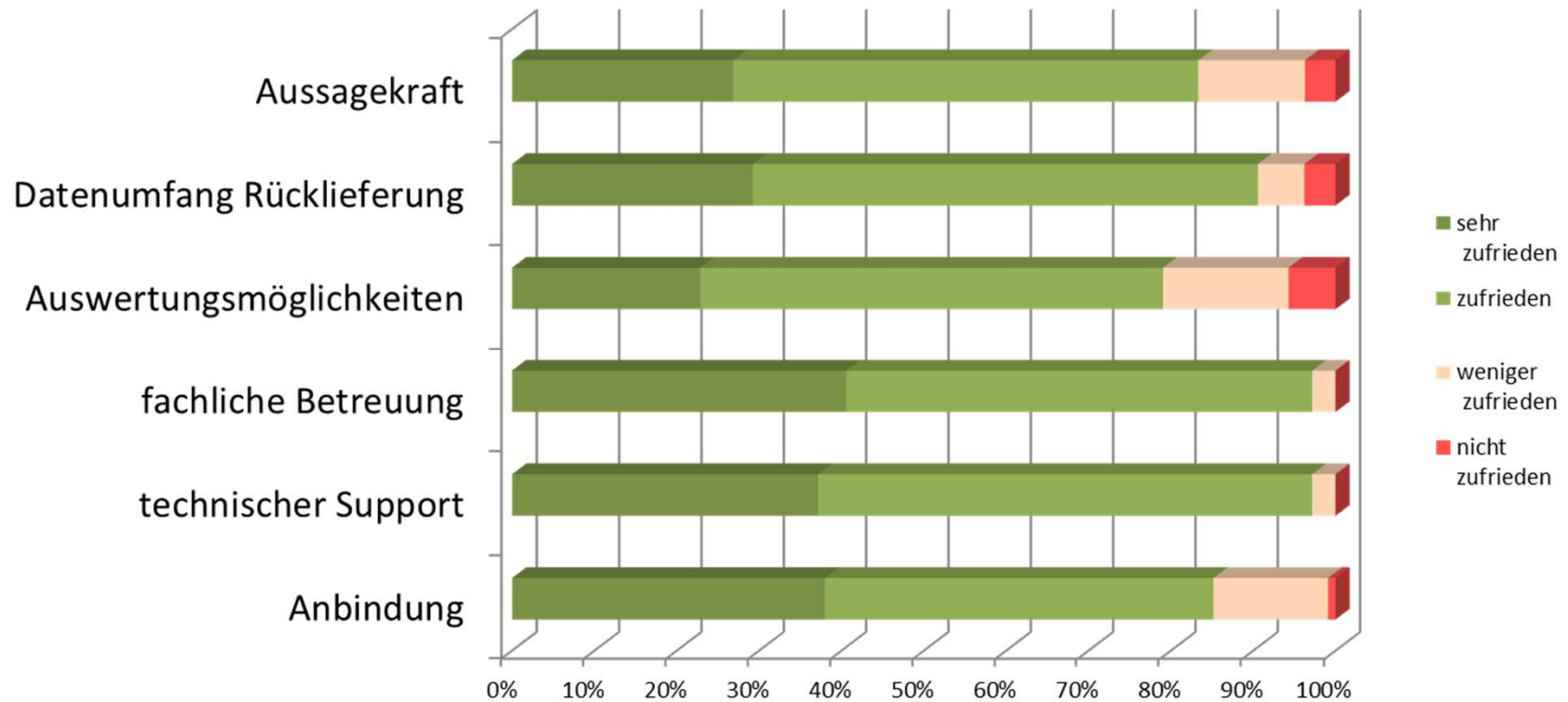
Länderverteilung Debitorenbestand (Anteil 80% - 100%)



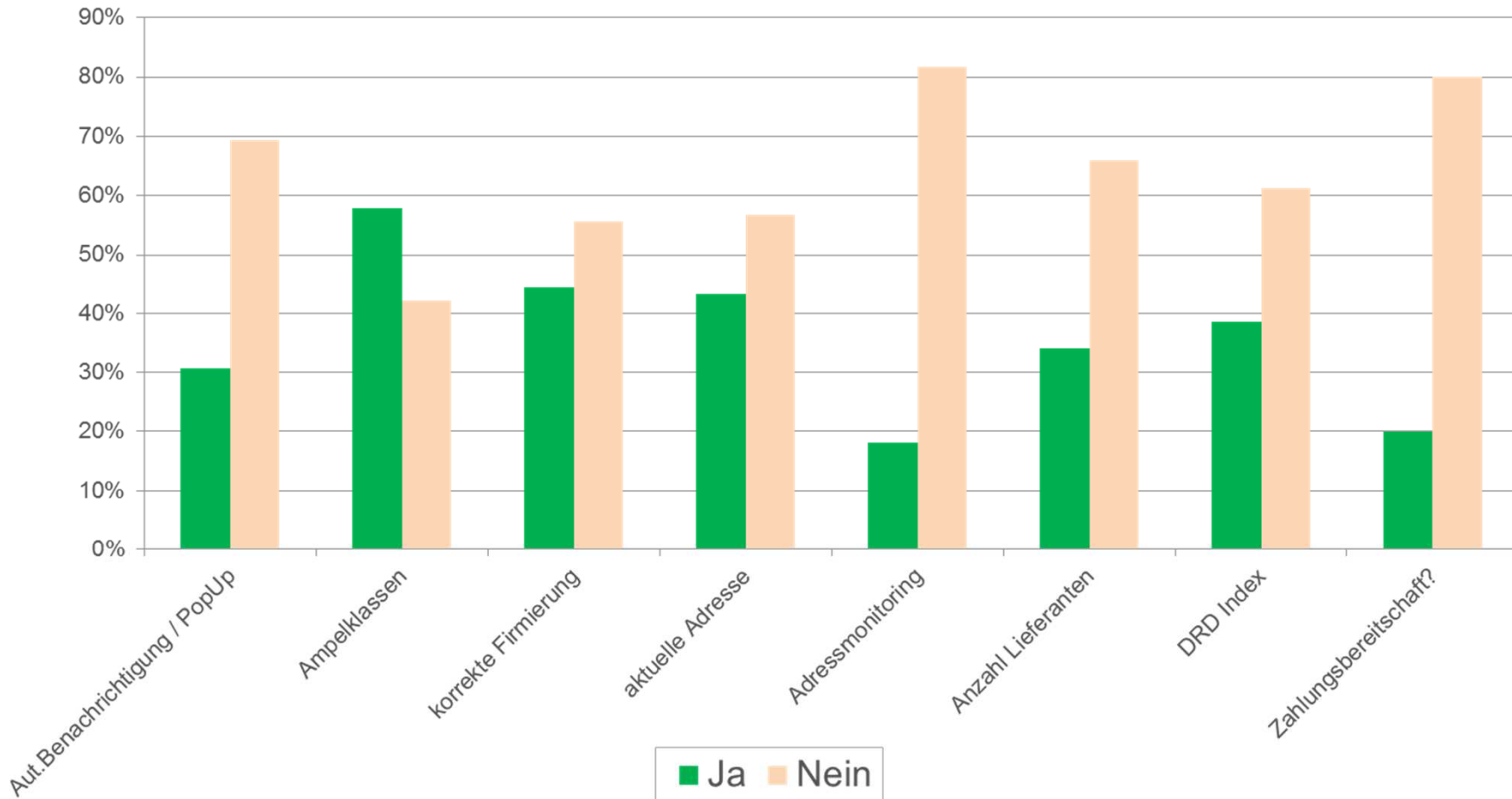
Ergebnisse – Zufriedenheit

Wie zufrieden sind Sie mit dem DRD-Datenpool im Allgemeinen?

Zusammenfassung



Ergebnisse – Zusätzliche Features



C. Zusammenfassung

Zusammenfassung 1 / 2

Wesentliche Erkenntnisse aus der Kundenbefragung

- Die Antworten erfolgten hauptsächlich aus den Branchen verarbeitendes Gewerbe, Handel sowie Verkehr und Logistik
- 95% der Befragten sind (sehr) zufrieden mit dem fachlichen und technischen Support
- 90% der Befragten sind mit dem Umfang und 83% mit der Aussagekraft der DRD-Rücklieferung (sehr) zufrieden
- 85% der Befragten sind mit der Anbindung an ihre Systeme und 77% mit den Auswertungsmöglichkeiten selbst (sehr) zufrieden
- Bei 70% der Befragten beeinflussen die DRD-Daten den Kreditprüfungsprozess

Zusammenfassung 2 / 2

Wesentliche Erkenntnisse aus der Kundenbefragung

- 30 % der Unternehmen nutzen zusätzlich die DRD-Risikoanalyse
- Bei rund 12% der Unternehmen führte die Kenntnis über das Zahlungsverhalten zu einer Forderungsausfallverbesserung
- Zusätzliche Features werden in der Lieferung von Ampelklassen, der Information über veränderte Adressdaten sowie einer automatischen Benachrichtigung bei Veränderungen gesehen
- Ein Teil der befragten Unternehmen wünscht sich Unterstützung bei der Interpretation der Daten
- Die Kundenstruktur in Westeuropa liegt – neben D, A, LU – überwiegend in der Schweiz, Frankreich, den Niederlanden und Skandinavien; in Osteuropa wurden mehrheitlich Polen und Tschechien benannt

Kontakt

Janine Stappen
Abteilungsleitung DRD
Verband der Vereine Creditreform e.V.
Telefon: 02131/109-5105
E-Mail: j.stappen@verband.creditreform.de

www.creditreform.de

