

## 2.2

# Creditreform

Verband der Vereine Creditreform e.V.

Hellersbergstr. 12

41460 Neuss

<http://www.creditreform.de>

Tel.: (02131) 190-0

Fax: (02131) 190-140

Der *Verband der Vereine Creditreform* ist die Dachorganisation für (derzeit 134) deutsche Geschäftsstellen der Vereine Creditreform. Der Verband wird bereits 1879 gegründet, seine Rechtsform ist die eines eingetragenen Vereins, Sitz ist Neuss. *Creditreform* beschäftigt sich mit Wirtschaftsauskünften, daraus abgeleiteten Marketingservices sowie mit Inkasso-Diensten. Tochterunternehmen sind u.a. *Creditreform Rating AG* (Bonitätsdarstellungen für mittelständische Unternehmen), *Creditreform Experian GmbH* (Management bonitätsrelevanter personenbezogener Daten), *microm Micromarketing-Systeme und Consult* (Systeme für mikrogeographische Anwendungen im Marketing) sowie *ECOFIS GmbH* (die gemeinsam mit der *Deutschen Telekom AG* den Dienst *ALLECO* betreibt- siehe Kapitel 2.5). Die *Vereine Creditreform* haben in Deutschland rund 3.600 Mitarbeiter, die einen Umsatz von 681 Mio. (2000) erwirtschaften.

The screenshot shows the homepage of Creditreform. At the top, there is a blue navigation bar with the logo and menu items: "Unser Unternehmen", "Unsere Leistungen", "Unser Online Service", "Unsere Partner", "Aktuelles", and "English". Below the navigation bar, the main content area is divided into several sections:

- Unser Online Service:** Includes "Firmenuskünfte online" with a login button and "Consumer@Creditreform.de" with another login button.
- Handelsblatt.com News:** A section for news articles with a "mehr..." link. It features several headlines:
  - Credit Suisse steht weiter auf der Kostenbremse (08:25):** Die Credit Suisse Group AG hat im ersten Halbjahr 2001 das schwierigere Marktumfeld zu spüren bekommen. Der Reingewinn sank gegenüber der Vorjahresperiode um 24 % auf 2,7 Mrd. sfr...
  - IWF ist skeptisch über das Weltwirtschaftswachstum (08:06):** Der Internationale Währungsfonds wird nach Informationen aus IWF-Kreisen seine Prognosen für das Weltwirtschaftswachstum in diesem Jahr erneut nach unten revidieren...
  - Mögliche Atemnot durch Levis-Jeans (07:20):** Der amerikanische Jeans-Hersteller Levi Strauss ruft mehrere zehntausend Jeans-Artikel wegen gesundheitlicher Bedenken zurück...
  - IWF revidiert Wachstumsprognosen nach unten (28.08.2001):** Der Internationale Währungsfonds (IWF) wird der italienischen Nachrichtenagentur Ansa zufolge in seinem nächsten Wirtschaftsausblick Ende September die Prognosen für das Weltwirtschaftswachstum nach unten revidieren...
  - Bayer verabreicht Kommunen eine bittere Pille (28.08.2001):** Der Chemie- und Pharmakonzern Bayer reißt massive Steuerlöcher in zahlreiche Kommunalhaushalte. Bayer werde dieses Jahr keine Gewerbesteuer an den deutschen Standorten zahlen, sagte ein Konzernsprecher. Sal...
  - Finanzspritze noch in dieser Woche (28.08.2001):** Der Senat stellt noch in dieser Woche die zugesagte Finanzspritze für die angeschlagene Bankgesellschaft Berlin (BGB) zur Verfügung. Die BGB benötigt vor allem wegen fehlgeschlagener Immobiliengeschäfte rund 2 Mrd...
- creditreform-magazin.de:** A section for the magazine, including a cover image and text: "www.creditreform-magazin.de ist die wissens- und nutzwertorientierte Site für Unternehmer im Mittelstand. Neben Berichten aus aktuellen Ausgaben der Zeitschrift 'Creditreform' finden Sie auch Checklisten, Tipps und Leseservices für das tägliche Business. Die News informieren Sie aktuell und schnell u.a. aus den Bereichen Unternehmen, Märkte, Böse, Wirtschaft und Euro."
- Wirtschaftswetter:** A section titled "Stadtstaaten mit vielen Neuanmeldungen" featuring a map of Germany with data points for various regions.

At the bottom left, there are links for "Home", "Sitemap", and "E-mail".

Abbildung 2.2-1: Creditreform. Eingangsbildschirm

Mit dem Online-Service *Consumer@Creditreform* werden über Internet Auskünfte zu Privatpersonen geliefert.

Die Bilanzdatenbank von Creditreform enthält Jahresabschlüsse von über 15.000 deutschen Unternehmen. Diese Datenbasis liegt auch bei DataStar, GBI und GENIOS online auf. Eine CD-ROM-Version wird von *Bureau van Dijk* unter dem Namen "DAFNE" vertrieben.

Die umfassende Unternehmensdatenbank von Creditreform stellt die Basis für diverse Produkte dar. Jeweils ohne die Bonitätsdaten produziert *Creditreform* mit *Bureau van Dijk* die CD-ROM sowie deren Internetversion "MARKUS" als Marketingdatenbank; mit *AZ Bertelsmann Direct* arbeitet man an der Adressdatenbank "bedirect"; die Tochter *ECOFIS* bietet gemeinsam mit der Telekom die Unternehmensdatenbank "ALLECO" an.

Ebenfalls unter Ausschluss der Bonitätsdaten vermarktet Creditreform Teile seiner Unternehmensdatenbasis über die Online-Hosts DataStar, FIZ Technik, GBI, GENIOS und Lexis-Nexis.

Creditreform bietet für seine Bonitätsdatenbank vier Auskunftarten an: Telefonauskunft, Handelsregisterinformationen, Kompakt- und Wirtschaftsauskunft. Neben dem Internetzugriff offeriert Creditreform mit *CrefoCom* eine Windows-Oberfläche, mit *CrefoScore* ein netzwerkfähiges Programm mit integrierter Datenbank und mit *CrefoSprint* eine Schnittstelle zu SAP R/3 für die Online-Nutzung. Im Jahr 2000 wurden 83% aller Auskünfte online erteilt.

### **Datenbasis**

Gegenstand der Datenbasis von Creditreform sind Wirtschaftsauskünfte zu deutschen Unternehmen; deren Umfang beträgt derzeit 3,1 Mio. gespeicherte Datensätze. Im Vergleich zur Größe der Datenbasis von Schober (mit 4,4 Mio. Einträgen; hier allerdings mit den bei Creditreform nicht abgebildeten Freiberuflern) sind rund 70 % deutscher Unternehmen abgedeckt. Rechnet man die Verbindungen von Creditreform zu Partnern in zehn europäischen Ländern hinzu, so stehen über 16 Mio. Wirtschaftsauskünfte online zur Verfügung.

Aufgrund der Resultate eines von uns durchgeführten Tests werden Neueintragen und Löschungen im Handelsregister innerhalb von kurzer Zeit in die Datenbank eingearbeitet: Creditreform wies dabei bei einer Stichprobe von 29 Firmen 93 % der Handelsregistereinträge korrekt nach. Ähnlich wie Dun & Bradstreet und Bürgel aktualisiert Creditreform die Wirtschaftsauskünfte u.a. auch nach einer aktuellen Benutzeranfrage. Alle Firmenauskünfte, denen am Ende des Berichts der Vermerk "Sie erhalten in den nächsten Tagen eine aktualisierte Auskunft" angehängt ist, werden demgemäß nach Bedarf geprüft und in der veränderten Version in die Mailbox des Benutzers gelegt.

Für die Richtigkeit der Daten werden öffentliche und eigene Quellen herangezogen: Bundesanzeiger, Geschäftsberichte, Presse, Selbstauskünfte, Gewerbe-, Melde- und Güterrechtsregister. Die Datenerfassung und -pflege erfolgt dezentral bei den lokalen Creditreform-Stellen, was eine Nähe und Vertrautheit mit jeweils "ihren" Firmen bewirkt. Grobe Fehler konnten wir in den Auskünften nicht entdecken.

Die optimale Anzahl der möglichen Eingabefelder erreicht einen Score von 169. Außer

Bürgel, Hoppenstedt und Dun & Bradstreet kommt kein weiterer Firmeninformationsanbieter an diesen hohen Auswertungsbereich heran. Die Anzahl der tatsächlich ausgefüllten Felder im jeweiligen Auskunftsbericht hängt stark von der Art und dem Alter des Unternehmens ab. So liegen etwa bei einer Neugründung noch keine bekannten oder gesicherten Informationen über z.B. Jahresumsatz oder Zahlungsverhalten vor.

Für die Beurteilung des Bonitätsrisikos entwickelte Creditreform einen eigenen Bonitätsindex, der - auf die einzelnen Auskünfte bezogen - als dreistellige Zahl aufgeführt wird. Der Benutzer bekommt diesen Schlüsselwert im Firmennachweis mitgeliefert, er erkennt an der dargestellten Ziffernsumme allerdings nicht die exakte Verteilung der inneren Verflechtung der Bonitätsfrage, so wie sie von Creditreform letztendlich erarbeitet wird. Bei einigen Feldern wird das Bonitätskriterium offen bewertet (im Boll & Kirch-Beispiel u.a. Rechtsform, Zahlungsweise, Krediturteil und Unternehmensentwicklung), bei anderen Feldern errechnet Creditreform die jeweiligen Bonitätskriterien im Hintergrund (hierzu gehören z.B. Umsatz pro Mitarbeiter oder das Zahlungsverhalten der Kunden).

Die Ermittlung des Bonitätsindex									
Beispiel:	Risikofaktoren	Gewichtung in%	Klassifikation						
			1	2	3	4	5	6	
Rechtsform: GmbH	Zahlungsweise	20		40					
	Krediturteil	25		50					
Branche: Hoch- / Tiefbau	Untern. -Entw.	8			24				
	Auftragslage	7			21				
Unterneh.-Entw.: konstant (Klasse3)	Rechtsform	4				16			
	Branche	4		8					
	Untern. -Alter	4		8					
Auftragslage: zufriedenstellend (Klasse 3)	Umsatz	2			6				
	Umsatz/Mitarb.	4			12				
Zahlungsweise: wie vereinbart (Klasse 2)	MA-Anzahl	2		4					
	Eigenkapital	4		8					
	Kapitalumschlag	4		8					
Krediturteil: Verbindung zuverlässig (Klasse 2)	Zahl -verh. d. Untem.	4		8					
	Zahl -verh. d. Kunden	4		8					
	Bilanzdaten	4		8					
	Summe	100		150	63	16			
	Bonitätsindex			229					

Abbildung 2.2-2: Creditreform: Ermittlung des Bonitätsindex

Als Beurteilungskriterien dienen bestimmte Eigenschaften aus der jeweiligen Auskunft und den dazu spezifischen Branchenvergleichen. Creditreform benutzt zur Ermittlung, Kombination und Gewichtung für den Bonitätsindex Angaben zu:

- Zahlungsweise
- Krediturteil
- Auftragslage

- Unternehmensentwicklung
- Mitarbeiterstruktur
- Umsatz / Gesamtleistung
- Produktivität (Umsatz pro Mitarbeiter)
- Eigenkapitalstruktur
- Zahlungsverhalten der Kunden
- Zahlungsverhalten der Firma
- Kapitalumschlag
- Rechtsform
- Altersstruktur
- Gesellschafterstruktur
- Branchensituation.

Der Bonitätsindex ist umso besser, desto kleiner die ermittelte Zahl ist. Die "optimale" Firma kommt auf eine Maximalnote von 100, die schlechteste auf 600. Denken wir uns nach der ersten Ziffer ein Komma, ergeben sich Schulnoten mit zwei Stellen hinter dem Komma.

Die oben genannten Beurteilungsmerkmale der Bonität werden unterschiedlich gewichtet, wobei die in die Gewichtung einfließenden Noten von der sehr guten 1 bis zur ungenügenden 6 reicht. Schließlich wird als Summe der dreistellige Bonitätsindex errechnet. Die Bestimmung der Bonität hängt auch vom subjektiven Urteil eines Experten ab, da der Rechercheur - so Creditreform - eine "normative Kreditbeurteilung ... aufgrund seiner umfassenden Informationsauswertung vornimmt".

Bonitätsindex, Unternehmensgröße, Jahresumsatz, Lieferanten- und Kreditlage bestimmen das Urteil über die Höchstkreditfrage des Auskunftunternehmens. In Abbildung 2.2-2 sehen wir das Schema zur Ermittlung des Bonitätsindex.

Der Bonitätsindex ist nicht immer vorhanden, z.T. fehlen die Werte bei gelöschten oder neu eingetragenen Unternehmen. In der Kompaktauskunft wird der Bonitätsindex zu einer Note in der Bonitätsklasse gerundet. Boll & Kirch erhält dort als Bonitätsklasse eine "2".

[Auskunft anzeigen](#)

---

[Auskunft drucken](#)   [Auskunft speichern](#)

CREDITREFORM Köln

Auskunft über: 519.0001256

Boll & Kirch  
Filterbau Gesellschaft  
mit beschränkter Haftung  
Siemensstr. 10-14

D-50170 Kerpen

Tel : +49 (2273) 5620  
Tfx : +49 (2273) 562223

**Abbildung 2.2-3: Creditreform: Datensatzbeispiel Boll & Kirch**



Passiva	Eigenkapital	EUR	45.856.425,--
	Gezeichnetes Kapital	EUR	25.000.000,--
	Rückstellungen	EUR	9.755.636,--
	Verbindlichkeiten	EUR	2.390.943,--
	Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	EUR	1.142.801,--
Anmerkung	nach eigenen Angaben		
	BETEILIGUNGEN:		
	(im Ausland):		
	Tochtergesellschaften befinden sich in den USA, in Dänemark und England.		
Banken	Deutsche Bank AG		
	Köln	BLZ:	(37070060)
	Dresdner Bank AG		
	Köln	BLZ:	(37080040)
	Kreissparkasse		
	Köln	BLZ:	(37050299)
	Commerzbank AG		
	Köln	BLZ:	(37040044)
	Postbank AG		
	Köln	BLZ:	(37010050)
Zahlungsweise	innerhalb vereinbarter Ziele		(21)
Kreditfrage	Geschäftsverbindung ist zulässig		(21)
	Höchstkredit	EUR	
			Datenschutz
*** Auskunft vollständig übertragen ***			

**Abbildung 2.2-3: Creditreform. Datensatzbeispiel Boll & Kirch (Forts.)**

Als Dokumentationsmethode zur Klassifikation der Branchen setzt Creditreform ausschließlich die WZ 93 ein. Eine detaillierte Darstellung der "Klassifikation der Wirtschaftszweige" (WZ 93) ist in Kapitel 3.2 nachzulesen. Die Beschreibung wirtschaftlicher Aktivitäten mittels dieses eingesetzten Branchenschlüssels ist recht unspezifisch. Unsere Musterfirma Boll & Kirch erhält den WZ 93-Code 26820: Herstellung von Mineralerzeugnissen a.n.g. (vgl. Abbildung 2.2-3).

Im Feld "Allgemeines" sind Beschreibungen im Sinne eines Unternehmens"abstracts" zu finden: Gegenstand des Unternehmens, Angaben zu den Betriebsräumen, Geschäftsentwicklung, Geschäftsgang, Niederlassungen u.a. Teilweise wird auch im Feld Anmerkung über Pläne des Unternehmens berichtet. Diese in aller Regel sehr ausführlichen Informationen gestatten einen interessanten ersten Einblick in die Firma.

Eigentumsverhältnisse werden in der Regel sehr detailliert wiedergegeben. Wir finden etwa die Hauptaktionäre (mit ihren prozentualen Anteilen) sowie die Beteiligungen (mit Stammkapital und dem Anteil des gesuchten Unternehmens).

Die Angaben über die Mitarbeiteranzahl und den Jahresumsatz beziehen sich häufig auf die letzten drei Jahre.

Teilweise sind die Privatadressen, der Familienstand sowie die Geburtsdaten der leitenden Mitarbeiter der Unternehmen aufgeführt. Wesentliche Zahlen aus den Bilanzen werden im Dossier angegeben, allerdings nicht die gesamte Bilanz. Es existiert auch kein direkter Link zum entsprechenden Datensatz der (bei der Creditreform vorhandenen) Bilanzdatenbank. Informationen zu Produkten liegen - von einigen wenigen Ausnahmen abgesehen - nicht vor.

Die Datenbasis ist nicht frei von Dubletten. Das Unternehmen Kobi (Crefonummer 2270109022) ist z.B. Ende August 2001 dreimal in einem Datensatz abgebildet, weiterhin existiert Kobi auch unter einer anderen Crefonummer (2230131829) und unter einer anderen

Adresse. Anfang November sind diese Mehrfacheinträge bereinigt; die Crefonummer 2270109022 ist gelöscht.

Die Datenbasis wird in deutsch vertrieben. Feldnamen sowie einige Feldinhalte werden ins Englische übersetzt.

Multimediaelemente sind nicht vorhanden.

Mit dem Handbuch wird der Nutzer im Allgemeinen gut zurecht kommen.

Die Gesamtbewertung der Datenbasis von Creditreform kommt auf eine glatte 2,0.

	Messwert	Note
<b>1. Vollständigkeit 1: Anzahl Datensätze</b>	3,1 Mio.	-----
Vollständigkeit 2: Anteil an Grundges.	geeicht an Schober: ca. 70,5 %; nur HR-Firmen und Kleingewerbetreibende: > 99%	2
<b>2. Aktualität 1:</b>	durch Nachrecherchen sichergestellt; geliefert via Pushdienst	-----
Aktualität 2: Bundesanzeiger	93% bei Aktualitätsstichprobe in Datenbasis vorhanden	1
<b>3. Richtigkeit 1: Anzahl Quellen</b>	diverse	-----
Richtigkeit 2: Bundesanzeiger / Homepage	keine groben Fehler gefunden	1
<b>4. Auswertungstiefe 1: Anzahl / Gewichtung</b>	169	-----
Auswertungstiefe 2: rel. Häufigkeit ausgefüllt	je nach Unternehmen unterschiedlich	2
<b>5. Dokumentationsmethoden</b>	WZ 93	3
<b>6.1 Unternehmens„abstract“</b>	u.a. unter "Allgemeines" z.T. sehr detaillierte Angaben	Teilnote: 1
<b>6.2 Mehrsprachigkeit</b>	deutsch und (in teilweiser Übersetzung) englisch	Teilnote: 4
<b>6.3 Multimedia</b>	nein	Teilnote: 5
<b>6.4 Benutzerhandbuch</b>	ausführliche Hilfestellungen, ergänzend: Hotline	Teilnote: 1 Gesamt 6: 2,75
<b>Gesamtnote Datenbasis</b>		<b>2,0</b>

**Tabelle 2.2-1: Creditreform. Bewertung der Datenbasis**

**Abbildung 2.2-4: Creditreform. Suchbildschirm Unternehmensname**

### Retrievalsystem

Das Retrievalsystem Creditreform OnLine verfügt über fünf verschiedene Suchmasken, die sich nach Anklicken des Suchkriteriums öffnen:

- Name bzw. Namensbestandteil
- Crefonummer
- Telefonnummer
- Registernummer
- fuzzy Suche.

Die Suche mittels des Bildschirms Name (Abbildung 2.2.-4) erfordert zwingend die Eingabe des genauen Unternehmensnamens bzw. eines Fragmentes (Trunkierung mit "\$"). Zusätzliche Suchfelder sind das Land, die Postleitzahl, der Ort und die Rechtsform. Bei Land und Rechtsform kann das entsprechende Suchkriterium über eine hinterlegte Indexliste selektiert werden. Die Rechtsform kennt freie Berufe, Gewerbebetrieb, BGB-Gesellschaft, BGB-Arbeitsgemeinschaft, Einzelfirma, OHG usw.

Die drei Bildschirme mit den Nummernsuchen (Abbildung 2.2-5) benötigen die Kenntnisse der Crefonummer der gesuchten Firma, der Telefonnummer (Vorwahl bzw. Rufnummer) und Registernummer (Handelsregister A: Personengesellschaft; Handelsregister B: Kapitalgesellschaft; Genossenschaftsregister; Vereinsregister). Auch bei den Recherchen nach Nummern sind Trunkierungen (nach minimal drei Ziffern) möglich.

Die umfangreichste Suchmaske finden wir bei der sog. "fuzzy" Suche (Abbildung 2.2-6). Wir können hier recherchieren nach dem Unternehmensnamen, dem Land (mit Index), der Straße, der Hausnummer, einem Hausnummerzusatz, der Postleitzahl, dem Ort, der Rechtsform (mit Index), der Vorwahl und Rufnummer und letztendlich der Registernummer.

Nicht angeboten wird eine Suche nach den WZ 93-Notationen der Branchenklassifikation.

**Suche ausführen**

Land

Suchkriterium

---

Crefonummer \*)

**Suche ausführen**

Land

Suchkriterium

---

Vorwahl \*)

Rufnummer \*) §)

**Suche ausführen**

Land

Suchkriterium

---

Registerart

Registernummer \*)

PLZ / -Bereich

HRA (Personengesellschaft)

HRA (Personengesellschaft)

HRB (Kapitalgesellschaft)

Genossenschaftsregister

Vereinsregister

**Abbildung 2.2-5: Creditreform. Suchbildschirme nach Crefonummer, Telefonnummer, Registernummer**

Die fuzzy Suche ist besonders dann geeignet, wenn der Suchende das genaue Suchargument nicht kennt. Wir experimentierten mit falschen Varianten der Bezeichnung "Sindorf" im Unternehmensnamen. Sowohl die Eingabe von "Sindof" als auch von "Sndorf" führt - neben

anderen Treffern wie "Endorf" oder "Undorf" - zum erwarteten "Sindorf". Wird die Suche zu breit, d.h. existieren zur unscharfen Suche mehr als 50 Treffer, kann man in der Anzeigeliste nicht mehr effizient auswählen, da die Liste auf maximal 50 Stellen begrenzt ist. Selbst eine stark verstümmelte Eingabe von "Bohl & Kirsch UND Krpen" listet das korrekte Boll & Kirch in Kerpen (immerhin an der vierten Stelle im Ranking) auf. Der Suchende sollte bei der fuzzy Suche möglichst viele ihm bekannte (ruhig auch fehlerhafte) Argumente aufführen; die Trefferwahrscheinlichkeit ist sehr hoch.

The screenshot shows a search form with the following fields and options:

- Land:** A dropdown menu set to "Deutschland".
- Suchkriterium:** A dropdown menu set to "Fuzzy".
- Name:** A single-line text input field.
- Strasse / Hausnummer / -Zusatz:** A multi-line text input field.
- Postleitzahl / Ort:** A multi-line text input field.
- Rechtsform:** A dropdown menu set to "alle Firmenrechtsformen".
- Vorwahl / Rufnummer:** A multi-line text input field.
- Registernummer:** A single-line text input field.

**Abbildung 2.2-6: Creditreform. Suchbildschirm der fuzzy Suche**

Das System trunkiert nach der achten Stelle automatisch, wobei dieser Automatismus nicht zu umgehen ist. Das exakte Suchargument "Hüttenstr. UND 103" findet alle Firmen, die auf einer Hüttenstr. residieren. Durch die geschickte Sortierung wird das Problem jedoch von Creditreform OnLine aufgefangen, da der korrekte Treffer an den Anfang der Ausgabeliste gestellt wird. Die Suche nach "Schober.com AG" verläuft in der Namenssuche erfolglos, da durch die Trunkierung alle "Schober" zusammenfallen und damit eine Liste von über 50 Einträgen erstellt wird. (In der fuzzy Suche führt dasselbe Suchargument jedoch direkt zum Ziel.)

Creditreform OnLine ignoriert Sonderzeichen. Dies kann zu Problemen führen. Eine Recherche in der fuzzy Suche zu "Dun &" sortiert einen "Gerhard Dun\_kel-Abels" nach oben, gefolgt vom "D u. N Modeatelier", dann erst unser erwartetes "Dun & Bradstreet".

Bei nicht aktuellen Datensätzen wird der Nutzer in kürzester Zeit mit einem Update konfrontiert, das Creditreform via E-Mail ausliefert. Ein weiterer Pushdienst teilt bei nachgefragten Unternehmensauskünften innerhalb eines Jahres wichtige Änderungen mit.

Teilweise sind außer rudimentären Daten (Name, Adresse und Crefonummer) keine Dossiers hinterlegt. Der Nutzer hat hier die Möglichkeit, eine Auskunft mittels Auftrag zu initiieren. (Systemmeldung: "Auskunft nicht vorrätig. Bitte Auftrag erteilen".) Diese Auskunft wird bei der Option "Eilauskunft" binnen zweier Arbeitstage, sonst innerhalb von maximal fünf

Arbeitstagen erledigt und in die persönliche Mailbox des Kunden eingestellt.

Die Trefferliste ist nach Relevanz relativ zum Suchargument sortiert. Die Begrenzung dieser Liste auf nur 50 Einträge (mit dem Hinweis: genauer suchen!) sollte überdacht werden. In der Liste ist ein Name zu markieren, was zu einer Kurzausgabe einiger Firmendaten führt. Hier legt der Kunde das gewünschte Produkt (Normal- bzw. Kompaktauskunft) fest (Abbildung 2.2-7) und erhält im nächsten Schritt - soweit online vorhanden - die gewünschte Wirtschaftsauskunft. An dieser Stelle vermissen wir eine Preisinformation.

Name	Strasse	PLZ	Ort	Crefonummer	
Heinz-Dieter Kaiser und Herbert Wolfgang Boll Sanitärinstallationen	Neue Pforte 36	50171	Kerpen	5190515794	OK
Marga und Walter Boll Stiftung	Siemensstr. 10 -14	50170	Kerpen	5190471471	OK
Heinz-Dieter Kaiser und Herbert Wolfgang Boll Sanitärinstallationen	Neue Pforte 36	50171	Kerpen	5190515794	OK
Boll & Kirch Filterbau Gesellschaft mit beschränkter Haftung	Siemensstr. 10 -14	50170	Kerpen	5190001256	OK

  

**Trefferauswahl**

Bitte geben Sie Ihr Geschäftszeichen sowie das Berechtigte Interesse ein und wählen den gewünschten Produkttyp aus. Klicken Sie danach auf den Button "Auskunft holen" um die gewünschte Information anzuzeigen.

**Crefonummer** 5190001256  
**Name** Boll & Kirch Filterbau Gesellschaft mit beschränkter Haftung  
**Land** D  
**Strasse** Siemensstr. 10 -14  
**PLZ** 50170  
**Ort** Kerpen

---

**Berechtigtes Interesse**

**Produkttyp**

**Abbildung 2.2-7: Creditreform. Trefferliste und Produktauswahl**

Das Retrievalsystem ist in Bedienbarkeit und Funktionalität durchaus positiv zu beurteilen. Unser Idealanforderungsschema wird jedoch in mehreren Aspekten überhaupt nicht bedient, so bei den Kostenanzeigen, der Homonymkontrolle bzw. der Mailingschnittstelle. Insofern erreicht die Retrievalkomponente von Creditreform OnLine nur eine Note von 3,3.

	Messwert	Note
1. nutzergerechte Gestaltung der Retrievalschnittstelle (einschl. einfacher Bedienbarkeit)	einfache Bedienbarkeit	1
2. Operatoren (Standard-Operatoren: Boole; Abstand; R-, M- L-Truncation; Phrase; algebraische Operatoren; arithmetische Operatoren; statistische Operatoren)	zwischen Feldern und innerhalb Feld: UND; R-Trunkierung mit \$ automatische Trunkierung nach der 8. Stelle; aufgewertet wegen sehr guter fuzzy Suche	2
3. Feldsuche hinterlegter Index, feldspezifische Hilfe	wenige Felder kein Index (außer bei Rechtsform und Land)	4
4. Homonymkontrolle Unternehmenshierarchien	nein	5
5. Markierung und Sortierung von Dokumenten	Anklicken keine Sortierung möglich	4
6. Kostenanzeige	nein	5
7. Druck, Download mit Weiterverarbeitungsmöglichkeiten	Druck: ja Auskunft speicherbar	3
8. Mailings	nein	5
9. Angebot eines Push-Dienstes	ja, via E-Mail	1
10. kontextsensitive Hilfe	nein; aber auch kaum nötig nur: Hotline	3
<b>Gesamtnote Retrievalsystem</b>		<b>3,3</b>

**Tabelle 2.2-2: Creditreform. Bewertung des Retrievalsystems**

### Website

Der Webauftritt von Creditreform OnLine ist klar strukturiert und wird einen professionellen Benutzer ansprechen. Die Homepage von Creditreform.de bietet u.a. aktuelle Wirtschaftsnews (u.a. durch Content-Übernahme von Handelsblatt online) sowie den Zugang zur digitalen Version der Hauszeitschrift "Creditreform Magazin".

Ein zusätzlicher Service ist das "Ortsverzeichnis". Neben den Wirtschaftsauskünften erhält

der Nutzer durch eine Recherche im Ortsverzeichnis auch Informationen über die jeweils zuständigen Stellen des Creditreform-Vereins, über Amtsgerichte sowie Industrie- und Handelskammern (IHK). Für Deutschland existieren hierzu 38.000 Ortseintragungen.

Die Website von Creditreform OnLine ist in deutsch und englisch zugänglich. Der Kunde wählt die gewünschte Sprache im Menüpunkt Optionen. Das Handbuch ist allerdings nur in deutsch verfügbar.

Links aus Suchergebnissen heraus werden nicht bedient. Es existieren keine aktivierten Links zu den Homepages der Firmen, keine aktivierten E-Mail-Adressen und damit keine Schnittstelle zu Mailingaktionen via E-Mail. Besonders schade ist das Fehlen von Links zu den - bei Creditreform ja vorliegenden - Bilanzdatensätzen. Auch könnten Links innerhalb von Creditreform OnLine bedient werden: zu den im Datensatz genannten Tochter- und Mutterfirmen des gefundenen Unternehmens. Den Gegebenheiten des World Wide Web wird demnach in keiner Weise Rechnung getragen. Positiv formuliert: Hier besteht großes Ausbaupotenzial.

Die Website erfüllt die Aufgabe, die vorhandene Creditreform Datenbasis dem Internetnutzer zur Verfügung zu stellen - mehr nicht. Es sollte überlegt werden, ob das Medium Internet mit all seinen Möglichkeiten - und neuem Mehrwert! - ausgenutzt werden kann. Die Benotung liegt bei 3,7.

	<b>Messwert</b>	<b>Note</b>
<b>1. Informationsdesign, Ästhetik, Layout</b>	klare, professionelle Website; Portalcharakter der Homepage	1
<b>2. Mehrsprachigkeit</b>	deutsch; englisch	4
<b>3. Links</b>	keine	5
<b>4. Interaktivität (E-Mail, Beschwerden)</b>	Hotline via E-Mail	2
<b>5. Kontaktaufnahme</b>	nein	5
<b>6. Data Mining</b>	nicht vorgesehen	5
<b>Gesamtnote Website</b>		<b>3,7</b>

**Tabelle 2.2-3: Creditreform. Bewertung der Website**

### **Gesamtbewertung**

Bredemeier et al. stellen vor allem die Gestaltung des Internetauftritts von Creditreform positiv heraus: " Die Homepage ist übersichtlich, einheitlich ... und professionell gestaltet. In puncto Zugänglichkeit - einschließlich der Möglichkeit für Online-Bestellungen - ist Creditreform ein Vorbild" (Bredemeier/Graumann/Hartmann 2001, S. 45). Insbesondere durch die große Datenbasis zu deutschen Firmen, aber auch zu Unternehmen in weiteren europäischen Ländern wird durch Creditreform "ein europäisches Gegengewicht zu den internationalen Informationsangeboten von Dun & Bradstreet geschaffen" (ebd., S. 44).

Creditreform bringt gemeinsam mit dem Bureau van Dijk die beiden aus ihrer Datenbasis abgeleiteten CD-ROM-Produkte MARKUS und DAFNE heraus, die im Firmen-CD-Test von Hirsch et al. analysiert worden sind. Die MARKUS, inzwischen auch via Bureau van Dijk als Internetapplikation vertrieben, "ist eine sehr professionell aufbereitete Datenbank, die die Erwartungen, die in eine Firmenprofil-CD gesteckt werden, in weiten Teilen erfüllt. Die Stärken liegen in:

- Seriösität der Quelle
- 'gute' Datenbasis (jedoch u.E. zu schmal)
- Intelligenz der Suchschritte
- Nutzerfreundlichkeit der Suchmaske
- generelle Aussagekraft der Kurzinfo.

Die Schwächen sind zu erkennen in:

- Tätigkeitsbeschreibung
- Übersicht Produktspektrum
- Langsamkeit der Suche (...)
- Pricing.

... Die Aussagekraft der Information hat sich ... in den vergangenen Jahren nicht verändert" (Hirsch et al. 2000, S. 77 f.).

Die Bilanzdatenbank DAFNE kommentieren Hirsch et al. als "hervorragendes Produkt aus dem Hause Creditreform/BvD", zudem sei sie "einzigartig in der Bundesrepublik" (Hirsch et al. 2000, S. 126). Schwächen werden u.a. lokalisiert bei

- "zu geringer Grundgesamtheit (in Bezug auf alle eigentlich bilanzierungspflichtigen Unternehmen in der Bundesrepublik
- Nicht-Nennung des Bonitätsindex" (ebd.).

Zum Verhältnis DAFNE und Online stellen Hirsch et al. fest: "Der Erwerb dieser Datenbank empfiehlt sich ... jedoch nur für Experten, die häufig im Bereich Kennzahlengenerierung tätig sind. Bei nur sporadischer Untersuchung von Bilanzen lohnt sich eher die Anmeldung beim Online-System der Creditreform" (ebd., S. 127).

Die Internetdatenbank von Creditreform ist auf die Bedürfnisse von Kunden zugeschnitten,

die gezielt Angaben zu einem Unternehmen mit Einschluss von Bonitätsdaten benötigen. Über andere Vertriebswege spricht Creditreform mit Teilmengen der Gesamtdatenbasis - auch via Internet - sowohl den Bereich der Firmenkurzdossiers (ALLECO über das Tochterunternehmen ECOFIS) als auch Marketingapplikationen (MARKUS in Kooperation mit Bureau van Dijk) an.

Gegenstand der Datenbasis des Verbandes der Vereine Creditreform sind Wirtschaftsauskünfte zu rund 3,1 Mio. deutschen Unternehmen. Bei unserem empirischen Abgleich mit aktuellen Handelsregistereinträgen kommt diese Datenbasis auf eine Zuverlässigkeit von 93%. Für die Aktualisierung und die Kontrolle der Richtigkeit der Daten setzt Creditreform eine Reihe interner und externer Quellen ein. Grobe Fehler konnten wir in keinem Datensatz entdecken. Im Zentrum der Auswertung steht der Bonitätsindex. Dieser setzt sich aus 15 unterschiedlich gewichteten Teilindikatoren zusammen, wobei die Beurteilung auch auf subjektive Einschätzungen von Experten fundiert ist. Der Index umfasst ein Werteintervall zwischen 100 und 600. Denken wir uns nach der ersten Ziffer ein Komma, so ergeben sich Schulnoten mit zwei Stellen hinter dem Komma. Als Dokumentationsmethode setzt Creditreform ausschließlich die "Klassifikation der Wirtschaftszweige" WZ 93 ein, was zum Teil zu recht unscharfen Angaben führt. Leider sind die WZ 93-Notationen in Creditreform OnLine nicht recherchierbar. Informationen zu Produkten findet man kaum; ansonsten nähert sich Creditreform dem "Ideal" an Auswertungstiefe, was das benutzte Feldschema betrifft. Hervorzuheben ist die Qualität beschreibender Elemente im Firmendossier. Die Angaben im Unternehmens"abstract" enthalten häufig sehr ausführliche Informationen und gestatten damit einen interessanten ersten Einblick in die recherchierte Firma. Die Sprache der Datenbasis ist deutsch; Feldnamen sowie einige Feldinhalte - jedoch nicht die "Abstracts" - werden ins Englische übersetzt. Die Datenbasis kennt weder Multimedia-Elemente noch Links zu Homepages bzw. zu E-Mail-Adressen.

	<b>Note</b>
<b>1. Note Datenbasis</b>	2,0
<b>2. Note Retrievalsystem</b>	3,3
<b>3. Note Website</b>	3,7
<b>GESAMTNOTE</b>	<b>3,0</b>

**Tabelle 2.2-4: Creditreform. Gesamtbewertung**

Das Retrievalsystem Creditreform OnLine erlaubt die Unternehmenssuche unter Einsatz von fünf Suchbildschirmen: nach dem Unternehmensnamen, nach der Crefonummer, nach der Telefonnummer, nach der Registernummer (aus Handels-, Genossenschafts- und

Vereinsregister) sowie eine sehr interessant angelegte Fuzzy Suche. Die Fuzzy Suche ist für eine Recherche geeignet, bei der man die Schreibweise z.B. eines Unternehmensnamens nicht exakt kennt. Durch die "unscharfe Suche" findet unser System z.B. den Namen "Sindorf" auch bei der - falschen - Eingabe von "Sndorf" oder "Sindof". Der Kunde kann selbst Rechtstrunkierungen durchführen. Das System ignoriert Sonderzeichen. Die Trefferliste ist auf 50 Einträge begrenzt. Nach der achten Stelle eines jeden Eintrags trunkiert das System automatisch, was durchaus zu Problemen leiten kann: In der Namens-Suchmaske findet das exakte Suchargument "Schober.com" alle Firmen, die "Schober" heißen, so dass unsere Firma nicht mehr in der Trefferliste auftaucht. In der fuzzy Suche wird durch eine geschickte Sortierung das Problem jedoch aufgefangen, da der korrekte Treffer an den Anfang der Ausgabeliste gestellt wird. Aktualisierungen nachgefragter Dossiers stellt Crefo nach kurzer Bearbeitungszeit in die Mailbox des Kunden. Da das System ausschließlich auf einen konkreten Unternehmensnachweis abzielt, sind hier keinerlei Marketingfunktionen ausführbar.

Die Website gestattet einen einfachen Zugriff auf die Datenbasis. Spezifika des Internet (Linkstruktur) sind bislang noch nicht berücksichtigt worden.