



cosnova – ePayment Pionier.

Trendkosmetik setzt auf
moderne Zahlungslösung.



DEGUSSA
BANK



Susann Ullmann, verantwortlich für die Einführung von My ePayment bei cosnova



cosnova setzt Trends.

Mit den Marken essence, CATRICE und L.O.V setzt cosnova neue Maßstäbe im internationalen Kosmetikmarkt. Als inhabergeführtes Unternehmen zeichnet sich cosnova durch seine schlanke Organisation und wenig Bürokratie aus. Innovative Konzepte, wie zum Beispiel die Einführung einer virtuellen Zahlungslösung werden schnell und einfach umgesetzt.

cosnova setzt seit Jahren erfolgreich die My ePayment Lösung der Degussa Bank ein. Wir haben mit Frau Susann Ullmann gesprochen. Als Assistentin der Geschäftsführung hat sie die Einführung im Unternehmen maßgeblich betreut.

Hallo Frau Ullman, schön, dass Sie Zeit für dieses Interview haben. cosnova ist ein Kosmetikunternehmen. Für welche Marken ist cosnova bekannt?

Sie kennen vielleicht die Marken essence und CATRICE, die bei unserer Zielgruppe sehr bekannt und beliebt sind. Unser Fokus liegt auf dekorativer Kosmetik, d. h. Kosmetik, die „Farbe ins Gesicht bringt“ – essence ist die Marke für die Youngsters. Das geht mit der Begeisterung für dekorative Kosmetik schon ziemlich früh los, CATRICE ist dagegen eher die erwachsenere Marke. 2016 haben wir eine dritte Marke auf den Markt gebracht: L.O.V Sie ist im hochpreisigen Segment angesiedelt.

Das heißt, Sie springen auch auf den großen „Online-Zug“ auf?

Auf jeden Fall. Das entspricht den Bedürfnissen unserer Konsumenten, und Digitalisierung ist bei uns ohnehin eines der strategisch wichtigsten Themen überhaupt.

Aber nun zur Degussa Bank, die ja der Anlass für unser Gespräch ist. Sie arbeiten mit der Degussa Bank schon länger zusammen. Wie hat das Ganze angefangen?

Ich bin jetzt seit 12 Jahren bei cosnova. Die Degussa Bank, die damals noch zur Royal Bank of Scotland gehörte, war schon immer unser Partner und hat uns beim Thema Firmenkreditkarten beraten und ausgestattet.

Sie waren also immer ein treuer Kunde. Sie sind dann auf das Thema My ePayment gestoßen. Sind Sie von allein darauf aufmerksam geworden oder gab es einen Anstoß von der Degussa Bank?

Da man manche Dinge im Internet nur mit einer Kreditkarte kaufen kann, wurde das einfach notwendig. Oft kann man keine Bankdetails hinterlegen oder eine Rechnung verlangen und den Betrag im Nachgang überweisen – man muss eine Kreditkarte hinterlegen, um zu bezahlen. Wir haben zwar die Kreditkarten für unsere Mitarbeiter bei der Degussa Bank, wenn wir jedoch direkt etwas für unser Unternehmen kaufen möchten, kann nicht jeder Mitarbeiter seine private Kreditkarte vorlegen, denn am Ende wird das ja privat abgerechnet. Daher brauchten wir quasi eine Sammelkreditkarte, eine cosnova-Kreditkarte, mit der wir einkaufen können.

Haben Sie sich denn vorher über das Thema ePayment informiert, und wenn ja, wo?

Nein, gar nicht. Wir sind step-by-step dort hingekommen. Die Degussa Bank hat uns hier beraten und das Thema mit uns umgesetzt. Sie hat eine Sammelkreditkarte für uns installiert, die dann auf den Namen cosnova GmbH lief. Das ging erst mal ganz gut.

Erst mal ganz gut heißt?

Bis es vor etwa zwei Jahren einige Missbrauchsfälle gab. Die Karte wurde anscheinend im Internet gespiegelt, und es wurden damit sehr hohe Beträge bezahlt oder abgehoben.

Das ist für ein Unternehmen natürlich sehr ärgerlich. Die Degussa Bank hat Ihnen von sich aus den Vorschlag gemacht, dass My ePayment vielleicht eine Möglichkeit wäre, diesen Missbrauchsfällen vorzubeugen?

Genau. Die Degussa Bank hat das natürlich mitbekommen. Sie mussten uns damals auch die ganzen Details geben, damit die Käufer ermittelt werden konnten. Dann hat Herr Bingel, unser direkter Ansprechpartner bei der Degussa, gesagt: „Wir entwickeln da etwas, das könnte für Sie passen.“ Als es dann so weit war, hat er uns die My ePayment Lösung der Degussa Bank vorgestellt.

Haben Sie noch andere Anbieter virtueller Zahlungsmöglichkeiten geprüft oder nur das Angebot der Degussa Bank?

Ich habe mir noch die Lösung von AirPlus angeschaut. Sie war ähnlich, aber bei weitem noch nicht so ausgereift wie die der Degussa Bank.

„Einfache Implementierung und ein fester persönlicher Ansprechpartner. Das hat uns begeistert.“

Waren Sie erstaunt, dass eine kleinere und nicht so bekannte Bank wie die Degussa Bank eine so innovative Lösung anbietet?

Ja, absolut. Das hätte ich mir von anderen Banken, wie der HVB, die eigentlich unsere Hausbank ist, auch erwartet. Dort haben wir nachgefragt, sie konnten uns aber keine Lösung anbieten.

Okay, also ein schönes und positives Kundenerlebnis.

Ja, absolut!

Herr Bingel war dann auch die ganze Zeit Ihr Ansprechpartner?

Ja, die ganze Zeit.

Wie haben Sie das empfunden, dass Sie dort einen festen Ansprechpartner hatten, der die Implementierungsphase bei Ihnen betreut hat?

Das ist etwas total Schönes, zumal man die Person dann auch kennt. Und wenn man jemanden kennt, sind die Wege auch kürzer, finde ich. Man hat ihn schneller am Telefon. Das war eine sehr gute Zusammenarbeit und ist es heute immer noch.

Grundsätzlich: Wie ist die Implementierungsphase bei Ihnen gelaufen?

Sehr gut. Ich kann jetzt gar nicht sagen, dass da groß etwas implementiert wurde. Das war alles ganz einfach. Wir haben die Zugangsdaten erhalten, sie auf den Rechner geladen und hatten dann ein Meeting mit Herrn Bingel. Er hat uns schrittweise erklärt, wie das System funktioniert. Wir saßen mit weiteren Kolleginnen zwei, drei Stunden zusammen – das ist ja wirklich einfach! Mir hat er dann noch separat erklärt, wie die Abrechnungen zu ziehen sind, was auch ganz einfach ist. Wirklich – total easy!



Markus Bingel: „Die Zusammenarbeit mit cosnova hat in jeder Projektphase Spaß gemacht. Dank der Offenheit der Mitarbeiter gab es keine großen Hürden.“



Super, hört sich prima an, dass das so „easy“ ist. Denn wenn die Menschen ePayment hören, denken viele, dass große Hürden zu überwinden sind. Gab es bei Ihnen im Vorfeld interne Widerstände beziehungsweise musste man bei Ihnen im Unternehmen irgendwelche Hürden überwinden?

Nein, gar nicht, überhaupt nicht. Wir sind hier aber auch sehr fortschrittlich gestrickt. Zumal die vorhergehende Lösung ja auch eine virtuelle Kreditkarte war, die physisch nie existiert hat. Sie hat virtuell existiert, aber ich hatte auch da schon keine Plastikkarte vor mir liegen.

Herr Bingel hat sich dann auch mit unserer IT kurzgeschlossen, denn dort gibt es verschiedene Sicherheitssysteme, die zu beachten und überwinden waren. Aber auch vonseiten unserer IT gab es überhaupt keine Probleme.

Sie haben vorhin die Missbrauchsfälle angesprochen. Sind die jetzt vorüber, seit Sie My ePayment einsetzen?

Ja, wir haben keinen Missbrauch mehr.

Das ist ein schöner Erfolg. Und vielleicht für Sie zur Information: Bei My ePayment der Degussa Bank hat es noch keinen einzigen Missbrauchsfall gegeben. Nicht nur bei Ihnen nicht, auch bei anderen Kunden nicht.

„Für uns war eine hohe Sicherheit bei Zahlungen wichtig. Dass es bei My ePayment noch keine Missbrauchsfälle gab, hat uns überzeugt.“



Sie haben nun schon viel darüber erzählt, wie zufrieden Sie sind. Wie würden Sie den Umgang mit My ePayment bei Ihnen im Unternehmen heute beschreiben? Wie hat sich das System weiterentwickelt?

Wir haben zwei Administratoren an dem System, einen Kollegen und mich. Und wir haben fünf oder sechs User aus verschiedenen Abteilungen, die die Karten erstellen können. Unternehmensstrategisch haben wir das aufgeteilt: Der eine kümmert sich um die Buchung von Reisen, der andere macht mehr Marketing- oder IT-Einkäufe. Was sich wirklich total verbessert hat: Als ich die Sammelkreditkarte hatte, hatte ich eine Kreditkarte mit einer Nummer und einem Ablaufdatum. Die Kreditkarte wurde eingesetzt, und ich habe dann immer eine Excel-Tabelle hinterher geschickt und zu den Kollegen gesagt: „Bitte tragt eure Bezahlungen ein.“ Das haben ungefähr 20 Prozent der Kollegen gemacht – also eigentlich fast keiner. Und dann kam die Abrechnung, und ich musste meinen Rechnungen hinterherrennen. Das hat sich jetzt komplett geändert, weil man, wenn man eine Kreditkarte erzeugt, nicht nur den Ersteller einträgt, sondern auch den Besteller. Außerdem ist man gezwungen – so haben wir das bei uns hinterlegt –, eine Kostenstelle anzugeben. Und mit dieser Kostenstelle und diesen Personen, die schon dastehen, ist es für mich wochenweise sehr einfach, mir die Rechnungen zu holen. Das ist wirklich sehr viel einfacher geworden. Die Nutzung von der My ePayment Lösung hat stark zugenommen, weil sie so einfach ist. Und es funktioniert auch sehr gut.

„Die sehr einfache Handhabung und die intuitive Benutzeroberfläche haben dazu beigetragen, dass My ePayment bei uns schnell eine hohe Akzeptanz erreicht hat.“

Also würden Sie sagen, dass sich die Abrechnung und Buchhaltung durch den Einsatz von My ePayment deutlich verbessert hat?

Auf jeden Fall. Um 80 Prozent verbessert.

Gibt es sonst noch Features, die Sie bei My ePayment schätzen? Oder würden Sie sagen, dass die Sicherheit und die bessere Abrechnung die beiden Hauptfeatures sind?

Ja, das sind für mich die Hauptfeatures: in jedem Fall die Sicherheit und das Abrechnungssystem.

Gab es Rückmeldung von den Nutzern, die diese Art des Einkaufs in speziell ihren Abteilungen schätzen?

Ja, positive, weil man eine Karte ja auch nur für einen Einkauf erstellen kann. Man wählt zwischen kleinen und großen Karten. Das Bewusstsein hat sich verändert. Wenn ich einen Einkauf für 60 Euro habe, dann muss ich ja keine Karte verwenden, die einen Rahmen von 1.000 Euro hat. Das hat sich stark verändert, und die Leute sind wirklich happy und sehr zufrieden.



„Dank My ePayment sind die Abrechnungen bei uns deutlich einfacher geworden.“

Das freut uns sehr. Aus Ihrer Erfahrung: Wenn Sie einen Ratschlag an Kollegen von anderen Firmen geben sollen – lohnt sich das, My ePayment einzuführen, und wenn ja, warum?

Meiner Ansicht nach lohnt sich die Einführung von My ePayment total: einfache Oberfläche, einfache Implementierung und Handhabung; es ist absolut sicher und auch in der Abrechnung leicht zu handhaben.

Gibt es noch etwas, das Sie sich zur Verbesserung des Systems wünschen würden?

Ja, das weiß auch Herr Bingel schon. Das hat etwas mit der Sicherheit zu tun: Man muss ziemlich häufig sein Passwort ändern. Bis man ein Passwort gefunden hat, mit dem das System auch einverstanden ist, dauert es. Das ist aber das Einzige, und das habe ich auch schon weitergegeben.

Frau Ullmann, herzlichen Dank für das Gespräch und die insgesamt sehr positive Beurteilung des My ePayment mit der Degussa Bank.

Neugierig?

Sie möchten die Vorteile von My ePayment auch in Ihrem Unternehmen nutzen?
Dann sprechen Sie uns doch einfach direkt an.



Matthias Mayer
Key Account Manager
My ePayment
Telefon: 069 / 3600 - 2121
E-Mail: kreditkarten@degussa-bank.de



Markus Bingel
Implementation Manager & Projektleiter
My ePayment
Telefon: 069 / 3600 - 2121
E-Mail: kreditkarten@degussa-bank.de



Degussa Bank AG
Postfach 20 01 23
60605 Frankfurt am Main

Telefon: 069 / 3600 - 2347
E-Mail: commercialcards@degussa-bank.de
Internet: firmenkarten.degussa-bank.de



cosnova GmbH
Am Limespark 2
65843 Sulzbach (Taunus)

Telefon: 06196 / 76156 - 0
E-Mail: info@cosnova.com
Internet: www.cosnova.com

Folgen Sie uns auf:

