

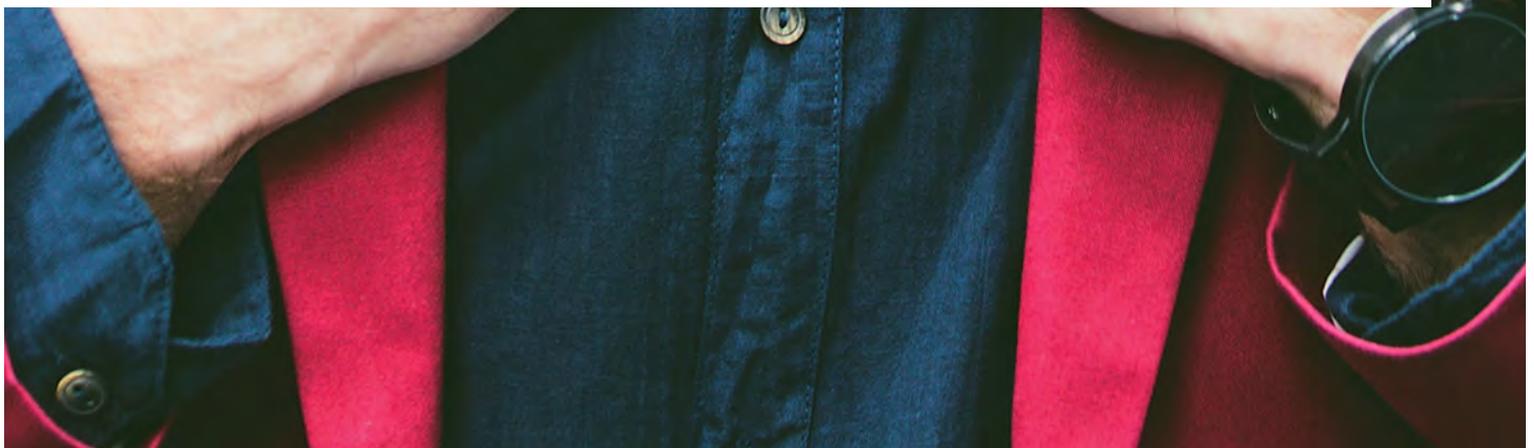


## 01 Inhalt

01	Inhaltsverzeichnis	2
02	Management Summary	3
03	Flexibel und verbraucherzentriert	5
04	Der Zahlvorgang im Inkasso	6
05	Loyalität der Endkunden sichern	7
06	Sichtbar machen, was drinsteckt	9
07	Gut reportet, viel gewonnen	11
08	Betrug im Inkasso: Was tun?	12
09	Liquiditätssicherung durch Forderungsverkauf	13
10	Ausblick	15



Weil Inkasso nur  
**maßgeschneidert** funktioniert.



## 03 Flexibel und verbraucherzentriert: Gute Gründe für einen exzellenten Inkassoprozess

### Weil der Prozess den Unternehmenserfolg unterstützt

Die Ertragslage eines Unternehmens ermöglicht es, Erfolg in Zahlen zu bemessen. Um auf lange Sicht nachhaltige Erträge zu erwirtschaften und erfolgreich zu bleiben, müssen Unternehmen folglich alle Potenziale ausschöpfen: kontinuierlich Kosten minimieren, Prozesse verbessern und möglichen Risiken frühzeitig entgegenwirken. Dies ist eine Grundvoraussetzung dafür, ein solider Arbeitgeber zu sein, stabile Preise zu bieten und hochwertige Produkte oder Services auf den Markt zu bringen. Einer der Risikofaktoren hierbei sind offene Forderungen – wenn der Endkunde nicht bezahlt.

### Weil er auf die Bedürfnisse der Endkunden eingeht

Was kann hier eine wichtige Unterstützung leisten? Eine flexible Gestaltung des Inkassoablaufs: Je besser der Prozess die Wünsche und Bedürfnisse der Endkunden berücksichtigt, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, einen Inkassofall in einen Zahlungseingang umzuwandeln und einen wertvollen Kunden zu erhalten.

### Weil er die Kommunikation mit den Verbrauchern vereinfacht

Doch wie sieht ein flexibler Inkassoprozess aus? Er bietet genau die Kommunikationskanäle an, die Verbraucher im Dialog mit Unternehmen bevorzugen (siehe Grafik). Von einem professionellen Inkassoprozess profitieren Verbraucher und Unternehmen gleichermaßen: Offene Forderungen lassen sich einfach und bequem begleichen, während zuverlässige Zahlungseingänge die Basis für unternehmerischen Erfolg schaffen.



» Über 5 Mrd. Euro jährlich führen Inkassounternehmen in Deutschland dem Wirtschaftskreislauf wieder zu. Dafür bearbeiten sie rund 22 Mio. Mahnungen alleine im außergerichtlichen Inkasso. Rund 80 Prozent der ihnen übergebenen Forderungen können sie klären.«

Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V.

## Verbraucherkommunikation heute und in Zukunft:



**Telefonate mit einem Servicemitarbeiter und E-Mails** sind die bevorzugten Dialogkanäle der deutschen Verbraucher.\*

*Eine hohe telefonische Erreichbarkeit – auch an Samstagen und abends – trägt bei offenen Forderungen dazu bei, dass Fragen direkt geklärt werden.*



**Chatfunktionen auf Webseiten** würde jeder vierte Endkunde nutzen.\*

*Verbraucher, die nicht telefonieren möchten oder können, profitieren von einer einfachen, aber effektiven Hilfestellung.*



**Chatbots und Computertelefonie** sind für Verbraucher nur bei einfachen und allgemeinen Anfragen akzeptabel.\*

*Nur wenn das Kommunikationsangebot im Inkassoprozess sinnvoll ist, fühlen sich Verbraucher auch gut aufgehoben. Eine sorgfältige Analyse und Beratung schaffen die Grundlage für passende Dialogkanäle.*



Nur die unter 30-Jährigen akzeptieren **Twitter, Facebook & Co.** für die Klärung komplexer Sachverhalte. Am ehesten kommt dafür **Whatsapp** infrage.\*

*Der Dialog über soziale Medien ist nicht immer empfehlenswert. Gerade bei offenen Forderungen sollten Seriosität und Datenschutz jederzeit Priorität haben.*

\* Dialogmarketingstudie des Marktforschungsinstituts Splendid Research

## 05 Loyalität der Endkunden sichern Dank cleverer Stellschrauben im Inkassoprozess

Sind Kundenerhalt und Kundenbindung durch einen Inkassoprozess ein Widerspruch? Im Gegenteil: Wer im Inkassoprozess auf Verbraucherfreundlichkeit setzt, verbessert nicht nur die Rückflussquote, sondern sichert sich auch die Loyalität seiner Endkunden. Denn: Maßnahmen für den langfristigen Kundenerhalt sind weniger kostenintensiv als die Akquise neuer Kunden. Gleichzeitig sinkt die Wahrscheinlichkeit, dass zufriedene Verbraucher zu Wettbewerbern wechseln. Doch wie lässt sich dieses Ziel erfolgversprechend realisieren?

### Auf langfristige Kundenbeziehungen bauen

Auch wenn Mahnungen erfolglos bleiben – eine Aufkündigung des Kundenverhältnisses sollte nicht der nächste Schritt sein. Erfolgversprechender ist es, Maßnahmen in den Forderungsprozess zu implementieren, die einen Zahlungseingang fördern. Neben einem verbrauchernahen Service und smarten Paymentmöglichkeiten lässt sich dies auch durch eine flexible Prozessgestaltung realisieren. So kann beispielsweise das Vertragsverhältnis trotz nicht gezahlter Rechnung vorerst erhalten bleiben – indem Leistungen und Services, die der Verbraucher nutzt, vorübergehend gesperrt werden. So lässt sich eine Vertragskündigung – und der Verlust zahlungswilliger Endkunden – in vielen Fällen vermeiden. Denn durch die Möglichkeit, die Leistungen bei Zahlungseingang umgehend wieder freizuschalten, steigt die Zahlungsbereitschaft. Für den Endkunden bedeutet die Freischaltung nicht mehr Aufwand als die Onlinebestellung oder der Vertragsabschluss selbst – und sorgt gleichzeitig für eine höhere Zufriedenheit und Sicherheit.

### Maßnahmen individuell abstimmen

Damit Verbraucher auch im Inkassoprozess Services und Angebote beschränkt weiter nutzen können und sich die unproblematische Weiterführung des Vertrags gezielt als Verhandlungsposition einsetzen lässt, sind einige Voraussetzungen nötig. So ist etwa eine enge Verzahnung zwischen dem Inkassosystem und den Servicesystemen der Unternehmen entscheidend. Außerdem sind ein hoher Automatisierungsgrad von Prozessen und die intelligente Kundensegmentierung Bedingung. Somit kann ein Unternehmen entscheiden, ob Verbrauchern mit hoher Zahlungswahrscheinlichkeit und geringem Kostenrisiko spät oder gar nicht gekündigt wird. Das Kostenrisiko bei identifizierten Nichtzahlern kann ein Unternehmen hingegen verringern, indem das Vertragsverhältnis mit ihnen ordnungsgemäß beendet wird.

### Kunden bei erfolgreichem Inkassoprozess sofort zurückgewinnen

Hat das Unternehmen bereits Kündigungen ausgesprochen, wenn die offenen Forderungen in den Inkassoprozess übergeben werden, startet die Beitreibung im vorgerichtlichen Inkasso. Kann dieser Prozess dank eines Zahlungseingangs erfolgreich abgeschlossen werden, besteht erneut die Chance, den Verbraucher zu kontaktieren, um ihn für das Unternehmen zurückzugewinnen – denn ein für beide Seiten zufriedenstellend verlaufender Inkassoprozess hilft dabei, Türen offenzuhalten.



» Es kostet fünfmal so viel, einen neuen Kunden zu gewinnen, wie einen Bestandskunden zu halten. Noch höher ist der Aufwand, einen verlorenen Kunden zurückzugewinnen. Die Unternehmensberatung Bain & Company hat ausgerechnet, dass eine um fünf Prozent erhöhte Kundenbindung ein Unternehmen um bis zu 75 Prozent profitabler macht. «



Sie möchten mehr erfahren? Kontaktieren Sie uns!

Arvato Financial Solutions  
forderungsmanagement@arvato.com  
[finance.arvato.com/forderungsmanagement](https://finance.arvato.com/forderungsmanagement)

**Aus Gründen.**  
Forderungsmanagement von  
Arvato Financial Solutions