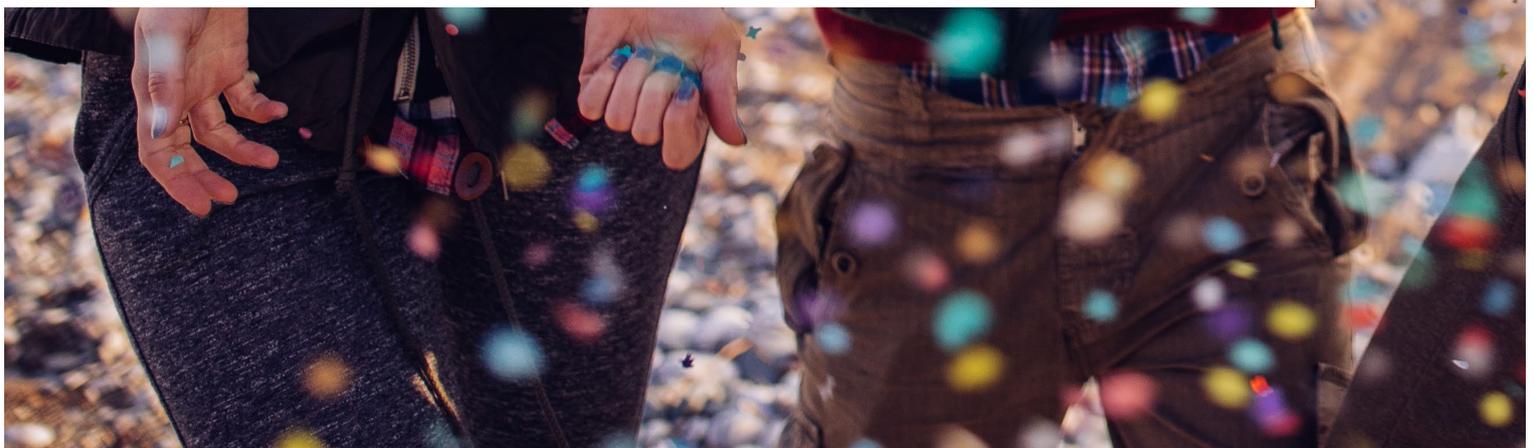


01 Inhalt

01	Inhaltsverzeichnis	2
02	Management Summary	3
03	Gute Gründe für besseres Mahnen: Strategische Erfolgsfaktoren	5
	3.1 Kundendialog: So gelingt's!	7
	3.2 Digitalisierung und Daten	8
	3.3 Bezahlen? Schnell & sofort!	9
04	Gute Gründe für besseres Mahnen: Operative Optimierung	11
	4.1 Die Technik dahinter: Artificial Intelligence	13
05	Auf Experten vertrauen	14



Weil Forderungsmanagement
viele **Facetten** hat.



03 Gute Gründe für besseres Mahnen: Strategische Erfolgsfaktoren

Die meisten Prozessoptimierungen finden im Rahmen von Kostensenkungsprogrammen statt und steigern die Effizienz. Bei Prozessverbesserungen im Mahnwesen lohnt ein ganzheitliches Vorgehen, denn der Mahnprozess ist ein wichtiger Kontaktpunkt mit den Verbrauchern, an dem es gilt, zwischen unterschiedlichen Interessen zu vermitteln.

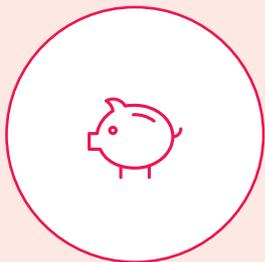
Wir als Forderungsdienstleister kennen die richtigen Stellschrauben und unterstützen Unternehmen individuell und umfassend. Unser Ziel ist es, den Mahnprozess an Unternehmensstrategie und Optimierungsziele unserer Auftraggeber anzupassen. Im Ergebnis kann ein optimierter Mahnprozess so auch andere Bereiche der finanziellen Wertschöpfungskette, wie zum Beispiel das Risikomanagement, positiv beeinflussen.

Beim Mahnen die Erfolgsfaktoren im Blick haben

Wenn es daran geht, Mahnprozesse hinsichtlich eines Optimierungspotenzials zu betrachten, ist es wichtig, zunächst die Ziele zu bestimmen. Eine erste Orientierung bietet hier das ökonomische Prinzip mit seinen drei Kategorien hinsichtlich der Input-Output-Relation (siehe Abbildung). Insbesondere das Optimum-Prinzip ist dazu geeignet, Zielgrößen wie Reputationswahrung, Kundenerhalt oder Digitalisierung bei gleichzeitig steigendem Kostendruck zu berücksichtigen. Denn richtig Mahnen bedeutet, gleich drei wichtige strategische Erfolgsfaktoren im Blick zu haben: Den Kunden in den Mittelpunkt stellen, die technischen Möglichkeiten von Digitalisierung sowie Big Data intelligent nutzen und dem Endkunden schnelle und vielfältige Bezahlmöglichkeiten anbieten. Im Idealfall wird die Kundenzufriedenheit durch einen optimierten Mahnprozess erhöht und gleichzeitig werden die Forderungsausfälle auf effiziente Weise so gering wie möglich gehalten. Im Folgenden werden die Erfolgsfaktoren und konkrete operative Ansätze für die Optimierung des Mahnprozesses genauer beleuchtet.



Drei Strategien zu einem optimierten Mahnprozess



Der Kostenminimierer

Minimaler Input

Senkung von Personalkosten, Porto, Fremdkosten



Festgelegter Output

Gegebene Ziel-Rückflussquote



Der Rückflussmaximierer

Festgelegter Input

Gegebene Personalkosten, Porto, Fremdkosten



Maximaler Output

Steigerung der Rückflussquote



Der Prozessoptimierer

Angepasster Input

Senkungspotenziale bei Personalkosten, Porto und Fremdkosten identifizieren



Bestmöglicher Output

Steigerungspotenziale bei den Rückflüssen identifizieren

4.1 Die Technik dahinter:

Artificial Intelligence

Aus der Ideenschmiede

Welche Gründe gibt es für neue Wege im Mahnverfahren?

Johannes Grenzemann: Wir wollen so nah wie möglich am Bedarf und den Erwartungen der Verbraucher sein. Die Zeit statischer Prozesse nach der Devise „Drei Mahnbriefe oder E-Mails mit anschließender Übergabe ins Inkasso“ ist vorbei. Unternehmen müssen agil auf die Kommunikationspräferenz und den aktuellen Business- und Lebenskontext der Verbraucher eingehen.

Wie können Sie dieses Ziel erreichen?

Johannes Grenzemann: Durch den Einsatz von Artificial Intelligence (AI) – womit im Detail Machine-Learning-Technologien und andere moderne Data-Science-Verfahren gemeint sind. Damit können wir Kundenströme intelligenter segmentieren und anschließend mit unterschiedlichen Mahnstrategien adressieren. Unsere flexibel konfigurierbare Lösung für das kaufmännische Mahnwesen heißt „Agile Dunning – powered by AI“.

Wie funktioniert das?

Johannes Grenzemann: Agile Dunning ist eine eigenständige Applikation, die über Schnittstellen mit vorgelagerten Debitoren- und CRM-Systemen sowie nachgelagerten Collection-Systemen kommuniziert. Aufgrund unserer Inkassoexpertise und unseres Daten-Know-hows sind wir in der Lage, Konzepte auf das inhaltlich ähnliche kaufmännische Mahnwesen zu übertragen. Dies betrifft vor allem Machine-Learning-Komponenten, die es uns erlauben, die Situation des Endkunden besser zu verstehen und dynamisch auf diese Erkenntnisse zu reagieren. Beispiele hierfür sind der präferierte Kommunikationskanal, verschiedene Kundensegmentierungsmodelle oder prädiktive Komponenten. All dies in Kombination mit einem konfigurierbaren Mahnbaukasten ermöglicht es Unternehmen eine bessere, weil individuellere Endkundenansprache – bei höheren Reaktionsraten und somit einer verbesserten Kundenbindung.

Ein Interview mit
Johannes Grenzemann,
Leiter InnoLab
bei Arvato Financial Solutions



» Kundenströme segmentieren und anschließend mit unterschiedlichen Mahnstrategien adressieren «

Fallbeispiel aus der Energiebranche:

Wie unser Kunde vom segmentierten Mahnverfahren profitiert

Es gibt viele verschiedene Gründe für Zahlungsverzögerungen und dennoch werden bisher noch zu oft standardisierte Mahnverfahren angewendet. Dabei könnten Unternehmen durch moderne Technologien die Voraussetzung für einen individuellen Prozess schaffen. So wie unser Kunde aus der Energiebranche: Die Analyse der kompletten Bezahlhistorie von 120.000 Vertragskonten hat gezeigt, dass es in diesem Fall zwei hervorstechende Kundensegmente gibt: Der Schnellzahler ist meist ein Endkunde, der die Zahlung nur vergessen hat. Durch einen kundenfreundlichen Reminder, digital und mit den relevanten Zahldaten versehen, kann eine schnelle Zahlung erwartet werden. Bei dem Segment der Nichtzahler ist es dagegen sinnvoll, schneller gerichtlich vorzugehen. Das Ergebnis: Das neue Vorgehen spart hohe operative Folgekosten – das kann ein Betrag in Millionenhöhe sein, der sonst für aufwendige Sperrverfahren von Stromanschlüssen anfallen könnte. Diese Ersparnis wiederum hilft, die Preise für zahlende Endverbraucher stabil zu halten oder Kapital in neue und wichtige Produktentwicklungen zu investieren.

Weitere Fragen?
Nehmen Sie Kontakt
mit mir auf.

André Breimann
Tel.: +49(5241)80-83959
andre.breimann@arvato.com
finance.arvato.com



Sie möchten mehr erfahren? Kontaktieren Sie uns!

Arvato Financial Solutions
forderungsmanagement@arvato.com
finance.arvato.com/forderungsmanagement

Aus Gründen.
Forderungsmanagement von
Arvato Financial Solutions