

Den Forderungsbestand industriell verwalten

Mit Hilfe standardisierter Prozesse lassen sich auch Portfolios mit vielen kleinen Beträgen wirtschaftlich bearbeiten.

Stefan Brauel
Essen

└─ laut einer Studie der Creditreform wird die öffentliche Hand aufgrund von Insolvenzen im Jahr 2012 etwa 6,6 Milliarden Euro an Einnahmen verlieren, während Unternehmen und private Haushalte vermutlich Forderungsausfälle in Höhe von 16,7 Milliarden Euro verkraften müssen.

Für einen typischen Mittelständler bedeutet das: Bei einem Jahresumsatz von 2,5 Millionen Euro und einer Umsatzrendite von 5,6 Prozent müsste er seinen Umsatz um fast 18 Prozent steigern, um einen Forderungsausfall von rund einem Prozent auszugleichen. Viele Unternehmen setzen

daher auf die Optimierung ihres Forderungsmanagements - oftmals mit Unterstützung von Spezialisten wie etwa Anwaltskanzleien oder Inkasso-Unternehmen.

Dabei werden seit einiger Zeit Methoden des Prozess- und Qualitätsmanagements aus der Industrie genutzt, um die wachsende Zahl der offenen Forderungen zu bearbeiten. Die Folge ist eine Industrialisierung des Forderungsmanagements mit weitgehend standardisierten und automatisierten Prozessen.

Vor allem große Forderungsportfolios mit vielen kleinen und mittleren Beträgen, beispielsweise von Versandhändlern, lassen sich so wirtschaftlich bearbeiten. Ziel

ist die bestmögliche Kombination aus Service für den Auftraggeber und höchster Produktivität des Forderungsmanagers. So kann ein einzelner Mitarbeiter bereits heute bis zu 25 000 Forderungen pro Jahr bearbeiten.

Allerdings können die dafür erforderlichen hohen Investitionen in die elektronische Informationsstruktur sowie für die Weiterbildung der Mitarbeiter in der Regel nur Inkassounternehmen ab einer gewissen Größe stemmen. Das Call-Center zum Beispiel muss technisch auf dem neuesten Stand sein. So sehen etwa die einzelnen Mitarbeiter unmittelbar, wer sie anruft, denn die passenden Daten werden direkt auf ihren Bildschir-

men eingespielt. Die zeitraubende Suche nach Datensätzen entfällt.

Bemerkt die Software im Call-Center freie Kapazitäten einzelner Mitarbeiter, ruft sie selbstständig diejenigen Schuldner an, zu denen noch kein Kontakt besteht, und gibt sie automatisch an einen freien Platz weiter. So steigt die Auslastung des Centers und damit dessen Effizienz.

Die Telefongespräche selbst haben wenig mit dem Klischee gemein, das dem Thema Inkasso immer noch anhaftet. Harsche Worte oder gar Drohungen gibt es nicht, stattdessen sind die Gespräche von gegenseitigem Respekt und einem Umgang auf Augenhöhe geprägt. Dazu werden die Mitarbei-

ten haben. Das ist das Geheimnis einer hohen Erfolgsquote. Denn viele Menschen wollen ihre finanziellen Angelegenheiten schnell wieder ins Reine bringen, wenn sie in Zahlungsrückstand geraten sind.

Dank der Industrialisierung des Forderungsmanagements generiert die deutsche Inkassobranche jetzt schon jährlich rund fünf Milliarden Euro, Tendenz steigend. Geld, das dem Kreislauf der deutschen Wirtschaft ansonsten fehlen würde.

Stefan Brauel ist Vorstand der GFKL Financial Services AG. Er ist regelmäßig geschult. Die oberste Regel lautet: Nicht auflegen, ohne eine Abmachung getroffen zu