

INKASSO-UNTERNEHMEN

Effizienz beim Inkasso ist die Zielsetzung im Interesse der Beteiligten

- Beim gewerbsmäßigen Eintreiben von offenen Rechnungen geht es oft um viele relativ kleine Summen
- Das lohnt sich erst dann richtig, wenn das Forderungsmanagement weitgehend automatisiert läuft

HARTMUT SCHUMACHER

In manchen Betrieben sieht Forderungsmanagement so aus: Ein Mitarbeiter aus einer anderen Abteilung blättert einmal im Monat widerwillig durch den Stapel der offenen Rechnungen, vergleicht sie mit den eingetroffenen Zahlungen und schreibt dann Mahnbriefe oder ruft die säumigen Kunden an. Die meisten Firmen jedoch können sich eine solch charmant-rustikale Vorgehensweise nicht erlauben. Und so haben natürlich schon seit langer Zeit EDV-gestützte Methoden das Forderungsmanagement erobert.

Für kleinere Betriebe bietet es sich an, einfach diejenigen Versionen von Buchhaltungsprogrammen zu verwenden, die auch integrierte Mahnwesenfunktionen bieten – etwa „Lexware buchhalter“, „WISO Kaufmann“ und „Collmex buchhaltung“. Größere Firmen dagegen greifen eher zu komplexeren Forderungsmanagement-Programmen, zum Beispiel von ABIT, Ferber-Software, FICO oder SAP. Teilweise sind solche Programme als Zusatzmodule für Enterprise-Resource-Planning-Software erhältlich. Und teilweise sind die Forderungsmanagement-Pro-

Am laufenden Band

gramme eigenständig. Sie verfügen aber sinnvollerweise über zahlreiche Schnittstellen zu anderer Software der Unternehmen – u. a. zur Kundenverwaltung, zum Dokumenten-Management und zur Callcenter-Software.

Die alte Devise „Zeit ist Geld“ gilt sehr direkt für Firmen, die anderen Unternehmen Finanzdienstleistungen wie das Forderungsmanagement anbieten. Daher sind solche Firmen verstärkt darauf bedacht, die einzelnen Schritte des Mahnwesens möglichst effizient ablaufen zu lassen. Besonders stolz auf die optimierten Abläufe bei ihrem Forderungsmanagement ist etwa die GFKL Financial Ser-

vices AG, der zweitgrößte Inkassodienstleister in Deutschland. Dazu GFKL-Vorstand Marc Knothe: „Durch unsere optimierten Arbeitsprozesse haben wir erhebliche Vorteile gegenüber Mitbewerbern. Es gibt nicht viele, die sich mit unseren Prozessen und der Automation messen können.“

Das Vorbild für die Arbeitsprozesse des Unternehmens sind die optimierten Abläufe in Industriebetrieben – Inkassogeschäft sozusagen wie am Fließband. Die Eckpfeiler der Optimierungen: effiziente Auslastung der Mitarbeiter, automatisierte Anrufe und technische Innovationen beim Auffinden von Informationen.

Jeder der Mitarbeiter im Forderungsmanagement bearbeitet – je nach Art, Alter und Höhe – pro Jahr bis zu 25.000 Forderungen. 2006 hat die GFKL mit der Umstellung auf fließbandartige Abläufe begonnen. Der Erfolg: pro Jahr eine durchschnittliche Effizienzsteigerung von etwa zehn Prozent. Eine Steigerungsrate, die das Unternehmen laut Marc Knothe voraussichtlich auch in den kommenden Jahren erreichen wird.

Für die effiziente Auslastung der Mitarbeiter sorgen u. a. automatisierte Wiederholungen: Die verwendete Software weiß aufgrund von statistischen Daten, welche Kunden an welchen Tagen und zu wel-

„Handarbeit“ bei Finanzdienstleistern wird immer seltener, denn Zeit ist Geld, heute mehr denn je – deshalb laufen viele finanzielle Transaktionen automatisiert über Rechner (Ausschnitt aus dem Öl-Gemälde „Der Geldwechsler“ von Jacques de Rousseaux, 1630–1638)



MAHNVERFAHREN

Beim gerichtlichen Mahnverfahren stellt der Gläubiger beim zuständigen Gericht einen Antrag auf Zustellung eines Mahnbescheides. Erhebt der Schuldner nach Zustellung dieses Bescheides keinen Widerspruch, kann der Gläubiger einen Vollstreckungsbescheid beantragen. Erhebt der Schuldner Widerspruch kann der Gläubiger einen Verhandlungstermin anberaumen lassen.

Service-Telefonnummer, in der sein Aktenzeichen enthalten ist. Ruft er beim Callcenter an, dann identifiziert die Software ihn anhand dieses Aktenzeichens und bringt für den Sachbearbeiter automatisch die richtige Akte auf den Bildschirm.

Die Telefonanlage des Callcenters erkennt übrigens auch, wenn die Anzahl der eintreffenden Anrufe zurückgeht. Sie beginnt dann automatisch, Kunden anzurufen – und leitet die Gespräche an die freien Sachbearbeiter weiter. Auf diese Weise sind die Mitarbeiter des Callcenters permanent ausgelastet.

Ergänzend dazu gibt es weitere automatisierte Maßnahmen: Mahnschreiben beispielsweise werden ohne manuelle Eingriffe verschickt. Auch Bonitätsauskünfte holt das System in Hunderter- oder Tausenderpaketen automatisch ein und fügt sie den Kundenkonten hinzu.

Und die GFKL-Mitarbeiter? Fühlen sie sich wie Akkordarbeiter am Fließband? Anscheinend nicht: Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit liegt bei etwas mehr als sechs Jahren. In regelmäßigen Meetings werden Verbesserungen besprochen. Und das Wirtschaftsforschungsunternehmen CRF Institute hat die GFKL bereits in sieben aufeinanderfolgenden Jahren als einen der „Top Arbeitgeber Deutschlands“ ausgezeichnet.

ANZEIGE



Richtig entschieden?

Die Antwort wissen Sie in vielen Lebensbereichen erst dann, wenn es unter Umständen schon zu spät ist. Damit Ihnen das in Ihrem Business nicht genauso ergeht, bekommen Sie von uns die aktuellen Fakten für Ihre Entscheidungsfindung. Und selbst wenn Sie sich einmal falsch entschieden haben sollten, sind Sie bei uns in den besten Händen.

SAF Unternehmensverbund – Bonitätsprüfungen, Adressermittlungen, Inkasso.

SAF Forderungsmanagement GmbH | Eppelheimer Str. 13 | 69115 Heidelberg | www.saf-solutions.de | service@saf-solutions.de

