

Passgenau sich weiterbilden bei der Deutschen Inkasso Akademie

PRINT&more | Ihrem Verband gehören 560 Unternehmen des Forderungsmanagements an. Welche Herausforderungen stellen sich für diejenigen unter ihnen, die die Interessen von Verlagen vertreten?

KAY UWE BERG | Digitalisierung und die Tatsache, dass immer weniger Leser bereit sind, für ein Printprodukt Geld zu bezahlen, stellen für Verlage harte Herausforderungen dar. Die Fortsetzung dessen findet sich im Forderungsmanagement. Ansprüche gegenüber säumigen Zahlern, die z. B. einen Vertrag online eingegangen sind, lassen sich wahrscheinlich am besten ebenfalls über digitale Kanäle erfüllen.

Der BDIU legt einen Schwerpunkt auf Aus- und Weiterbildung. Welche neuen Felder haben sich für die Deutsche Inkasso Akademie (DIA) herausgebildet?

Auch hier gibt der digitale Wandel den Takt vor. Neben den klassischen Skills im kaufmännischen und juristischen Bereich des Forderungseinzugs sind zunehmend kommunikative Fähigkeiten gefragt: Inkasso-

mitarbeiter müssen auf die unterschiedlichsten Situationen und Menschen flexibel reagieren und schnelle Entscheidungen treffen können. Daher bietet die DIA dazu auch spezielle Seminare an, z. B. zum Umgang mit Schuldneranfragen im Telefon-Inkasso oder Workshops zum Konfliktmanagement.

Für den BDIU und die DIA ist ein Bildungsbeirat installiert worden. Wo setzt dieses Gremium den Hebel an?

Im Bildungsbeirat beraten Inkassounternehmen den Verband und die Akademie darüber, welche Qualifizierungsanforderungen die Praxis hat. Ziel ist es, noch passgenauere Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen zu bieten. Das Forderungsmanagement ist eine Wachstumsbranche – die Entwicklung vorhandener und potenzieller Arbeitskräfte ist für die Unternehmen ein entscheidender Erfolgsfaktor.



Kay Uwe Berg,
Hauptgeschäftsführer
Bundesverband Deutscher
Inkasso-Unternehmen e. V.

Sie managen Forderungen.

Forderungen einzuziehen war schon immer eine Aufgabe für Experten. Juristischer und kaufmännischer Sachverstand braucht heute unbedingt auch digitale Skills. Ob Datenschutz-Grundverordnung, elektronischer Rechtsverkehr oder die optimale Kommunikation mit Schuldnern per Brief, via E-Mail oder am Telefon – die Inkassoakademie hält Sie up to date und macht Sie zu erfolgreichen Forderungsmanagern!



DIA – DEUTSCHE INKASSO AKADEMIE
www.inkassoakademie.de

Die Weiterbildungstochter des Bundesverbands Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V. (BDIU)



Für Ihre Mitgliedsunternehmen ist ab dem 25. Mai 2018 die neue Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) bindend. Sind deren Inhalte hinreichend kommuniziert?

Das kommt drauf an. Was den Bereich des Bundesdatenschutzgesetzes angeht, stehen die Änderungen seit längerer Zeit fest. Darüber hinaus gibt es in Deutschland mehr als 200 Einzelnormen in unterschiedlichen Gesetzesbereichen, die an die Erfordernisse dieser Verordnung angepasst werden müssen. Hier ist der Gesetzgebungsprozess immer noch nicht abgeschlossen.

Was geben Sie Mitgliedsunternehmen an die Hand, um Fallstricke in der DSGVO zu umgehen?

Als einer der ersten Verbände in Europa hat der BDIU schon Anfang 2017 einen Best-Practice-Guide zur Umsetzung der DSGVO im Forderungsmanagement erstellt. Die Inhalte dieses Leitfadens werden seitdem kontinuierlichen Updates unterzogen, unser verbandsinterner Datenschutzausschuss leistet hier vorbildliche Arbeit. Außerdem engagieren wir uns mit unserem Europa-Dachverband FENCA bei der Entwicklung eines paneuropäischen Code of Conduct, der Datenschutzstandards im Forderungsmanagement für die ganze EU beschreiben wird. Darüber hinaus liefern wir Fact-Sheets zu Einzelfragen der Umsetzung und bieten mit der Deutschen Inkasso Akademie ein umfangreiches Seminarprogramm, das übrigens noch weit über den Stichtag 25. Mai 2018 hinausreichen wird. ■

Transparenz ist für die Kunden entscheidend



Sandra Trotzowsky,
Geschäftsführerin
Inkasso Becker Wuppertal
GmbH & Co. KG –
Part of Lowell Group

PRINT&more | Frau Trotzowsky, es hat sich einiges getan bei Inkasso Becker Wuppertal und in der Gruppe. Die Branche kennt Sie noch unter GFKL, einem der in Deutschland führenden Dienstleister für Forderungsmanagement, nun heißen Sie Lowell Group und sind europaweit aufgestellt.

SANDRA TROTZOWSKY | Ja, wir haben uns mit der britischen Lowell Group und dem führenden österreichischen Unternehmen IS Inkasso Service GmbH zusammengeschlossen. Außerdem expandieren wir in der nordischen Region stark. Durch die Fusion bündeln

In Ihrem Business zu Hause.

Lowell Inkasso Becker Wuppertal



Wir kaufen Ihre überfälligen Forderungen komplett und problemlos.

IHRE VORTEILE

- unsere langjährige Branchenerfahrung
- mittelbare Liquidität
- kein Kostenrisiko
- Reduzierung Ihrer Personalkosten
- imageschonender Mahnprozess
- Vermeidung von Konfliktsituationen mit Ihren Kunden
- Wahrung Ihrer aufgebauten Kundenbeziehungen
- keine bindenden Vertragslaufzeiten

Risiken minimieren. Kosten senken. Erträge steigern.

Durch die Übertragung Ihres Forderungsmanagements an die Experten der Lowell Group.



Inkasso Becker Wuppertal GmbH & Co. KG
Part of Lowell Group

Friedrich-Engels-Allee 32 | 42103 Wuppertal
Fon 0202/49371-469 | Mail vertrieb.ibw@lowellgroup.de
www.inkassobecker.de

wir unsere Kompetenz in Sachen Finanzdienstleistungen und bilden einen europäischen Marktführer.

Was genau ist die Kernkompetenz?

Auch wenn wir mit großen Zahlen vertraut sind – wir betreuen derzeit ca. 39 Milliarden Euro –, stehen bei uns die Menschen im Mittelpunkt. Wir stärken die Finanzkraft unserer Kunden und unterstützen Konsumenten dabei, ihre finanzielle Situation zu verbessern.

Inwiefern können Zeitschriftenverlage aus dieser Fusion Nutzen ziehen?

Wir bieten europäisch agierenden Verlagshäusern die Möglichkeit, über Deutschlands Grenzen hinaus in den Genuss von Lowell-gewohnter Betreuung zu kommen. Außerdem lässt unsere übergreifende Kompetenz zu, noch bessere Angebote zu machen. Bereits 2014 haben wir unsere Servicebereiche Postmanagement, Digitalisierung und Archivierung operativ in einer eigenen Gesellschaft gebündelt, dem Lowell Service Center. Durch die Digitalisierung der Poststücke konnten wir die Bearbeitungszeiten reduzieren und flexibler auf Arbeitsspitzen reagieren. Das spiegelt sich in höheren Beitreibungsquoten bei gleichzeitiger Kostenreduzierung für unsere Kunden wider.

Wie wichtig ist Ihnen Transparenz?

Auch hier möchten wir immer das Quäntchen mehr bieten als andere. Hierfür haben wir ein eigenes Mandantenportal entwickelt, in dem unsere Kunden rund um die Uhr und von überall aus den Stand ihrer Forderungen einsehen können. Ein Klick – volle Kontrolle.

Kontrolle ist ein gutes Stichwort: Ab Mai 2018 gilt ja die neue EU-weite Datenschutz-Grundverordnung. Wie bereiten Sie sich darauf vor?

Schon heute erfüllt Lowell einen Großteil der neuen Verordnung. Gerade beim Thema Datenschutz ist es uns ein Anliegen, Standards zu erfül-

len und Kunden wie Konsumenten Schutz darüber hinaus zu garantieren. Neben unseren eigenen Experten haben wir frühzeitig externe Unterstützung von Spezialisten hinzugeholt, um absolute Gesetzeskonformität gewährleisten zu können. Unser Team besteht aus Fachanwälten, Datenschützern, Prozessbeauftragten und Kundenmanagern. Das Team steht im engen Dialog mit unseren Kunden. Damit sehen wir uns bestens vorbereitet. ■

Flexibel den Balanceakt meistern

PRINT&more | Wie unterstützt der Allgemeine Debitoren- und Inkassodienst die Arbeit der Verlage? Welche Chancen bieten sich den Verlagen dadurch?

BURKHARD QUERMANN | Ich persönlich pflege zur Verlagsbranche seit rund 25 Jahren eine enge Verbindung und kenne die Herausforderungen der Verlagshäuser dank vieler Berührungspunkte sehr gut. Im Verlagswesen muss Forderungsmanagement nicht nur – wie in allen Branchen – die offene Forderung verlässlich realisieren. Sehr häufig ist zusätzlich vorbildliches und empathisches Kundenmanagement gefragt, wel-



Burkhard Quermann,
Geschäftsführer
Allgemeiner Debitoren-
und Inkassodienst GmbH
(Osnabrück)

„Abonnenten-inkasso braucht Spezialisten.“

Burkhard Quermann | Geschäftsführer
Petra Quermann | Prokuristin

Bessere Erfolgsquoten durch Inkasso nach dem WIN-Prinzip!

Allgemeiner Debitoren- und Inkassodienst GmbH

