

PROFESSIONELLES FORDERUNGSMANAGEMENT: vom harten Geldeintreiber zur ausgefeilten Software mit künstlicher Intelligenz!

Autor: Daniel W. Walch

Inkasso und Forderungsmanagement ist nicht unbedingt ein Thema, über das gerne gesprochen wird. Aus zahlreichen Hollywood-Streifen hat dieser Wirtschaftszweig ein recht negatives Image bekommen. Doch wenn wir genauer hinsehen, zeigt sich, dass es nicht um brutale Schlägertrupps in halbdunklen Hinterhöfen geht – sondern vielmehr um hochprofessionelle, spezialisierte Dienstleister, die wesentlich zur Rentabilität der Wirtschaft beitragen.

Dazu einige Zahlen:

Laut dem Atradius Zahlungsbarometer, mit 2770 befragten Unternehmen in 13 europäischen Ländern, wurden rund 25 % aller ausgestellten Rechnungen am Fälligkeitstag nicht bezahlt – und das schon vor der Corona-Pandemie. In der Krise hat sich dieser Wert zwar noch nicht verschlechtert, dies dürfte allerdings verschiedenen Faktoren wie diversen Staatshilfen geschuldet sein. Diese Liquiditätsengpässe führten bei 31 % der befragten Unternehmen dazu, dass diese konkrete Gegenmaßnahmen ergreifen mussten. 23 % der Befragungsteilnehmer haben Zahlungen an ihre eigenen Lieferanten hinausgezögert oder sich zusätzliche Finanzmittel aus externen Quellen beschafft. Gleichzeitig fällt auch auf, dass in Deutschland der Anteil von Forderungen, die als uneinbringlich abgeschrieben werden mussten, deutlich gestiegen ist; sie betragen zuletzt durchschnittlich 2,1 % des Gesamtwerts des Umsatzvolumens der deutschen Befragungsteilnehmer im Firmengeschäft. Dieses Ergebnis verdeutlicht die geringere Effizienz beim Inkasso überfälliger Forderungen in Deutschland, was letztlich die Rentabilität der Unternehmen schmälert.

Aus meiner Sicht machen diese Zahlen ziemlich deutlich, wie groß der Bedarf nach einem funktionierenden Forderungsmanagement ist. Doch was bedeutet professionelles Forderungsmanagement?

Die SUBITO AG liefert seit über 10 Jahren die Top-Software für Forderungsmanagement im deutschsprachigen Raum und hat sich damit besonders intensiv mit dem Thema auseinandergesetzt. Folgende Faktoren waren in den durchgeführten Projekten dafür verantwortlich, dass sie ein Erfolg werden:

1. Flexibilität

Prozesse und Text-Dokumente müssen sehr schnell, sehr individuell und jederzeit administrierbar sein, um rasch und kostengünstig auf externe Faktoren reagieren zu können. Es reicht nicht mehr aus, alle paar Jahre eine Prozessoptimierung zu machen, sondern laufende Feinjustierung und Anpassungsfähigkeit sind entscheidend in einem volatilen Marktumfeld.

2. Transparenz

Um effizient arbeiten zu können, brauchen Sachbearbeiter alle relevanten Informationen auf einen Blick. Das bedeutet auch die Anbindung aller nötigen Systeme an ein übersichtliches Cockpit, um Medienbrüche zu vermeiden. Zudem werden nicht nur von den Aufsichtsbehörden, sondern auch von den Unternehmensverantwortlichen individuelle Reportingmöglichkeiten und Steuerungstools gefordert.

3. Individualität

Auch im Inkasso ist es wichtig, seinen „Stil“ und seine eigene Kundenansprache zu finden, um sich in dem umkämpften Markt zu behaupten.

4. „State of the Art“-Technologieunterstützung

Wie in den meisten Wirtschaftszweigen liefert auch hier eine moderne, sichere Software die Basis für den Geschäftserfolg. Mit maximalem Automatisierungsgrad, einfacher Administrierbarkeit, hoher Flexibilität bei höchstmöglicher Rechtssicherheit kann sich das Unternehmen auf die wesentlichen Aufgaben konzentrieren. Ergänzt werden könnte dies mittlerweile auch durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz für die Identifikation der bestmöglichen Ansprache-Kanäle, die Vorauswahl von Textvorschlägen für die Kontaktaufnahme sowie den erfolgversprechendsten Forderungs-Verlauf.

Diese Parameter herzustellen ist zugegebenermaßen nicht ganz einfach und bedarf professioneller Unterstützung sowie eines gut strukturierten Projektes. In der Regel ist dies jedoch binnen 9 – 12 Monaten realisierbar und legt den Grundstein für die Rentabilität auch in Zukunft. Insbesondere im Hinblick auf die laufend schwieriger werdenden regulatorischen Anforderungen und Ertrags-Komponenten ist eine Auseinandersetzung mit Effizienz und Automatisierung jedoch unausweichlich.

Daniel W. Walch
Board Member SUBITO AG
COO, SUBITO Austria GmbH

Informationen zur Forderungsmanagement-Software von SUBITO auf
<https://www.subito.de/software/unsere-softwareloesungen/>