

„INKASSO UND FORDERUNGS-MANAGEMENT NEU DENKEN“

Die Zeiten haben sich geändert, der Umgang mit Schuldnern nicht. Im Gespräch mit dem Magazin Der Credit-Manager (DCM) erläutert Christoph Ruoff (CR), Geschäftsführer der atriga GmbH, warum dringend ein Ruck durch die Branche gehen muss und welche Rolle die Digitalisierung bei all dem spielt.

DCM: Sie fordern ein generelles Umdenken in der Inkassolandschaft. Was stört Sie?

CR: Unsere Gesellschaft befindet sich in einem ständigen Wandel, der in den letzten Jahren enorm an Tempo zugelegt hat. Dabei hat sich auch die grundsätzliche Einstellung zum Bezahlen verändert. Heute kann faktisch alles finanziert werden, an jeder Ecke wartet ein Kleinkredit, an jedem Produkt hängt neben dem Preisschild auch ein Finanzierungsangebot. Tritt dann eine Zahlungsstörung auf, beginnen Prozesse, die aus dem letzten Jahrtausend stammen. Wir müssen unsere Einstellung gegenüber säumigen Kunden und den Umgang mit ihnen grundlegend überdenken, denn diese Menschen sind meist nur Spätzahler, die oft nicht böswillig, aber kontinuierlich über ihre Verhältnisse leben.

DCM: Aber die Branche spricht doch ständig von Innovation, sogar Revolution. Stimmt das etwa nicht?

CR: Es ist inzwischen zu einer Modeerscheinung geworden, auch im Mahnwesen über Themen wie Digitalisierung, KI oder Machine Learning zu sprechen. Wirft man aber einen Blick hinter die Kulissen wird klar, dass Inkasso-Dienstleister und Konzerne unverschuldet in eine Technologiefalle geraten sind. Der Grund: Die dort über teils Jahrzehnte gewachsenen, heterogenen IT-Landschaften bieten keinerlei Möglichkeit, die Vorteile einer vollständigen Digitalisierung nutzbar zu machen. Wenn überhaupt, werden die bisherigen analogen Prozesse nur teil-digitalisiert. Die tatsächlich möglichen Effizienzgewinne können nicht genutzt werden, da zum Beispiel die Interoperabilität fehlt. So ist der Prozess bei zahlungsgestörten Forderungen immer der alte, eskalationsgesteuerte Vorgang, bei dem der chronologische Ablauf das Handeln bestimmt. Hier kann nicht aus der Perspektive des Kunden gedacht werden, wie es zum Beispiel Steve Jobs schon vor langer Zeit forderte.

DCM: Worin unterscheidet sich dann Ihr Vorgehen? Was machen Sie anders?

CR: Wir sehen uns als Servicedienstleister für den säumigen Kunden. Wir stellen ihm Serviceangebote zur Verfügung - und zwar vollständig digital gesteuert und somit automatisiert, auch bereits ab Eintritt der Zahlungsstörung. Das führt nicht, wie oft befürchtet, zu einer zunehmenden Standardisierung, sondern ermöglicht im Gegenteil eine nie dagewesene Individualisierung durch die intelligente Steuerung der Kommunikation. Der säumige Kunde kann über seinen bevorzugten Kanal kommunizieren und wird automatisch in der Sprache angesprochen, die er versteht - wie und wann immer er möchte.

Von der klassischen, statischen ‚Mahnschreibenvorlage‘ mit ihrer drohenden Diktion, wie sie heute noch in fast allen Systemen verwendet wird, haben wir uns schon lange verabschiedet. Unsere Inkasso- und Forderungsmanagement-Plattform nutzt tausende Textelemente zur Erstellung einer möglichst individuellen Kommunikation, die über jeden denkbaren Kommunikationskanal hochcompliant in allen benötigten Sprachen versendet werden kann. Gesteuert durch Scoring-Daten, dem individuellen Kundenverhalten und einer Vielzahl weiterer Faktoren. Dabei kommen bereits seit Jahren moderne Marketingstrategien zum Einsatz, verknüpft mit anwendbaren Forschungsergebnissen aus dem Bereich der Verhaltensforschung, Verhaltensökonomie, Psychologie und Soziologie.



DCM: Was dürfen wir uns unter den erwähnten Service-Dienstleistungen denn konkret vorstellen?

CR: Beispielsweise ermöglichen neue gesetzliche Rahmenbedingungen eine Dynamisierung des Lastschriftverfahrens. Unsere Lösung ‚atriga Dynamic Direct Debit‘ bietet dem säumigen Kunden an, aus einem Abbuchungstermin einen Abbuchungszeitraum zu machen. Praktisch gesprochen bucht das System erst dann ab, wenn eine ausreichende Kontodeckung vorhanden ist. Ein anderes Angebot unterstützt den säumigen Kunden durch Kontoanalysen dynamisch bei der Optimierung der Kontoführung, so dass es ihm leichter fällt, die noch offene Forderung zurückzuführen. Das ist echter Kundenservice, der zudem Rücklastschriften und weitere Mahnungen verhindert.

DCM: Was können wir für die Zukunft erwarten?

CR: Moderne Technologien werden uns bei der weiteren Automatisierung und einer noch besseren Individualisierung helfen. Hierzu zwei aktuelle Beispiele: Bereits heute reagiert unser System eigenständig auf das individuelle Verhalten der säumigen Kunden. Wir nutzen derzeit in einem Machine Learning-Projekt die über Jahre dokumentierten Entscheidungen der Sachbearbeiter dazu, signifikante Muster zu erkennen, sodass zukünftig Entscheidungen zum Verfahrensablauf und zur Individualisierung in der Kommunikation mit dem säumigen Kunden noch stärker maschinell gesteuert werden können.

In einem KI-Projekt erforschen wir, wie wir aus sämtlichen verfügbaren Inbounds einen ‚Persönlichkeits-Indikator‘ entwickeln und daraus Prognosen über die Glaubwürdigkeit der Aussagen von säumigen Kunden erstellen können. Außerdem wäre es dann möglich, einzelfallbezogen die Kommunikation entsprechend der individuellen Persönlichkeitsstruktur zu optimieren.

DCM: Bleibt die wichtige Frage nach Kosten und Nutzen.

CR: Für unsere Auftraggeber ergibt sich durch den Effizienzgewinn auch eine deutliche Kosteneinsparung. Bereits seit einigen Jahren ermöglichen wir unseren Auftraggebern durch unser White-Label/SaaS-Angebot für das kaufmännische Mahnverfahren, die zusätzlichen Kosten im kaufmännischen Mahnprozess nachweislich auf null zu reduzieren - und das bei Vollkostenrechnung, also inklusive der Lohnkosten. Im Rahmen des Inkassoprozesses können wir den Mandanten völlig von jeglichem Kostenrisiko befreien, einschließlich erforderlicher Fremdkosten und Auslagen. Außerdem liegen wir in Benchmarks über die verschiedensten Portfolios hinweg teilweise deutlich über 10 Prozentpunkte besser, auch im B2B-Umfeld.

Darüber hinaus ermöglicht die vollständige Digitalisierung, dass Verfahren nicht mehr wegen mangelnder Wirtschaftlichkeit eingestellt werden müssen. Allein bei Forderungen, die Mandanten mit althergebrachten Mahnprozessen bisher abgeschrieben haben, erzielen wir aktuell einen zusätzlichen Betreuungserfolg in Höhe von etwa 5 Prozent, bezogen auf den gesamten Forderungsbestand - mit steigender Tendenz.

DCM: Haben Sie die Digitalisierung jetzt schon abgeschlossen?

CR: Die Digitalisierung ist nach unseren Erfahrungen eine Reise, kein Ziel. Denn mit jedem Entwicklungsschritt ergeben sich weitere Optionen, die wir zukünftig nutzen werden. Gerade deshalb sollte jeder Marktteilnehmer, der sich auf die Reise begibt, erst einmal sehr genau analysieren, ob seine bisher eingesetzten Systeme hierfür geeignet sind. Mein Rat: Umfassendes Informieren vor Reiseantritt ermöglicht es, die echten Vorteile der Digitalisierung jetzt und zukünftig nutzen zu können.



Christoph Ruoff

Head of Business Development
Geschäftsführer

atriga GmbH
Pittlerstr. 47
63225 Langen

Telefon: +49 (0)6103 3746-215
E-Mail: c.ruoff@atriga.com

Dieser Artikel stammt aus der
Ausgabe 01/2019 des Magazins
Der CreditManager.