



**Dr. Lutz Reingen**

Head of Key Account Management der  
coe Inkasso GmbH

## Markt, Meinung und Entwicklung

### Statement

## INKASSO X.0: Innovatives & kreatives Forderungsmanagement

Web 2.0, Internet of Things (IoT), Industrie 4.0 – die rasante Generationen-Entwicklung geht auch an Inkassounternehmen (IU) nicht spurlos vorbei – birgt aber für innovative IU, die die neuen digitalen Wege konsequent nutzen, große Chancen.

Mit innovativen Ansätzen können IU nachhaltig wachsen und sich als strategischer Partner ihrer Mandanten etablieren. Innovationen dienen der Differenzierung und der Gewinnung von Wettbewerbsvorteilen und zielen auf eine Erhöhung des Kundennutzens (Produktinnovation), auf Verfahrensverbesserungen (Prozessinnovationen) sowie auf eine Optimierung der zwischenbetrieblichen Zusammenarbeit (innovative Geschäftsmodelle).

### Produktinnovationen

Gerade die rasante Entwicklung im Rahmen potentieller **Kundenkontaktpunkte** (touchpoints) oder im Bereich des Payments bieten IU viele Möglichkeiten für innovative Ansätze. Zwar sind der klassische Mahnbrief, Telefonate und die Banküberweisung auch künftig Module in der Beitreibung – aber zur Abgrenzung und Generierung von Wettbewerbsvorteilen nicht länger ausreichend. Ähnlich wie sich Unternehmen an der Customer Journey ihrer Kunden orientieren, können auch im Inkasso entsprechende touchpoints der Schuldner identifiziert werden. Das klassische Mahnen früherer Tage reicht nicht mehr aus – die Kreativagentur Inkasso ist gefordert (z.B. Mahnungen via WhatsApp, via Messenger, via Facebook oder ein Schuldner-Chat). Mit einer smarten Kontaktstrategie gilt es, den richtigen und kreativen Mix zu finden, damit der Schuldner leicht, bequem – aber auch überraschend und bestimmt – erreicht wird (WhatsApp-Mahnung parallel zu einem Telefonat, Versand eines Mahnpäckchens etc.). Durch die Anreicherung weiterer Daten kann

die Mahnstrategie erweitert werden (z.B. Mahnszenarien dank Kundenwertanalyse, eines Flags für VIP-Kunden). So entstehen smart services durch smart data und nicht durch die Nutzung von big data.

Genau wie die Fokussierung auf die schuldnerorientierten Kontaktwege können neue Zahlungsmöglichkeiten (zum Schuldner/Geschäft passend) den Beitreibungserfolg steigern. Auch das Bezahlen einer Forderung muss innovativ und so leicht wie möglich sein. IU müssen die passenden neuen Payment-Formen einschätzen und ggf. im Inkassoprozess implementieren (z.B. Kreditkarte, Barzahlen.de).

### Prozessinnovationen / unternehmensübergreifende Zusammenarbeit:

Im Inkasso X.0 existieren gerade durch die technologischen Veränderungen Spielräume für Prozessinnovationen. Die zunehmende Integration und Interaktion mit Mandanten, Schuldnern und anderen Marktteilnehmern wird dank der technischen Basis oft erst ermöglicht bzw. erleichtert (z.B. das Elektronische Gerichts- u. Verwaltungspostfach zur Beantragung von Mahnbescheiden, gestufte Schuldnerermittlungen durch Anbindung von Dienstleistern, Schuldnersuche in sozialen Netzen). Die Verzahnung von Prozessen über die eigenen Unternehmensgrenzen hinaus, wenn z.B. die CRM-Tools (unter Beachtung des Datenschutzes) miteinander kombiniert werden, birgt weiteres Potenzial. Dank Apps und Portallösungen können Mandanten und Schuldner komfortabel und transparent Einsicht in ihren Forderungsbestand bzw. in ihre Akte nehmen.

Inkasso X.0 bietet vielfältige Chancen und gerade in der Zusammenarbeit können sich innovative Unternehmen empfehlen und als strategischer Partner etablieren.

