

Inmitten der Digitalisierung

Die Digitalisierung hat längst auch in die Inkasso-Branche Einzug gehalten. Ein Abschluss der Entwicklung ist nicht in Sicht. Welche weiteren Schritte zu erwarten sind, schildern Akteure der Branche gegenüber DNV.

DIE FRAGEN

- 1.** Welche konkreten Veränderungen erwarten Sie in der Inkasso-Branche im Zuge der Digitalisierung für die nähere Zukunft?
- 2.** Welche Digitalisierungsschritte haben Sie in Ihrem Unternehmen bereits getätigt, und welche werden die nächsten Maßnahmen in diesem Feld sein?
- 3.** So genannte Fintech-Unternehmen, also Betriebe, die avancierte Technologie in der Finanzindustrie einsetzen, dringen immer stärker in das Banken- und Versicherungsgeschäft vor. Wie bewerten Sie die Aussichten, dass Fintech-Unternehmen auch in die Branche des Forderungsmanagements vorstoßen werden?



Andreas Stock;

*Geschäftsführer, Debitor-Inkasso GmbH,
Bad Schwartau*

1. Die Digitalisierung geht auch nicht an der Inkasso-Branche vorbei, und das ist gut so. Sie bietet große Chancen und wird das Forderungsmanagement für alle Beteiligten transparenter, umfangreicher, seriöser und erfolgreicher machen. Durch den Einsatz digitaler Lösungen wird die Kommunikation mit den Schuldnern einfacher, die Möglichkeiten bei der Recherche werden erweitert und die Zahlungsoptionen vervielfacht. Darüber hinaus können durch den Einsatz intelligenter Datenanalyse-systeme die Inkassomethoden effizienter gestaltet werden. Auch den internetbasierten Serviceportalen kommt eine immer größere Bedeutung zu. Alles in allem wird die Digitalisierung dabei helfen, die Abläufe rund um das Inkasso für die Auftraggeber, für die Schuldner und für uns einfacher zu machen.

2. Wir haben hier in den letzten Monaten extrem große Fortschritte gemacht und das mit spürbarem Erfolg. Es gibt kaum noch einen Inkassoprozess, der nicht von mindestens einer digitalen Maßnahme begleitet wird. So kommunizieren wir auf allen heute gängigen und möglichen Kanälen mit den Schuldnern und haben

dadurch die Anzahl an Schuldnerkontakten massiv erhöht, und zwar sowohl stationär als auch mobil. Durch die Abdeckung der gängigen Bezahlmöglichkeiten sowohl über unsere Portale als auch in den digitalen Inkassomaßnahmen konnten wiederum spürbare Verbesserungen bei der Forderungsrückführung erzielt werden. Darüber hinaus bietet uns eine verbesserte Recherche und Datenanalyse größere und gezieltere Gestaltungsmöglichkeiten unserer komplexen Workflow-Struktur. Dieses Thema beschäftigt uns gerade auch aktuell und wird zukünftig zu weiteren Optimierungen führen.

3. Das sind interessante Unternehmen mit tollen Ideen, mit denen es sich auseinanderzusetzen gilt. Moderne Datentechnologie, Big-Data, Digitalisierung – all das wird bei diesen Unternehmen zur obersten Maxime. Gleichwohl gehören zu einer wettbewerbsgerechten Inkassodienstleistung auch jahrelange Erfahrung und der Einsatz vielfältiger Inkassomaßnahmen. Man muss sich als Inkassounternehmer mit den Vorteilen der Digitalisierung und der Datentechnologie beschäftigen und sich ihnen nicht verschließen. Wer beides abdeckt, ist für den Markt gerüstet und gut aufgestellt.