

Forderung. Ein Blick in den Gewerbenachweis beseitigt Unklarheiten. Und eine Kreditprüfung vor der Erstbestellung sowie die laufende Überwachung der Bonität bei Stammkunden schützen vor bösen Überraschungen.

Wie stellt sich Inkasso bei liquiditätsschwachen Buchhändlern dar?

Wir stellen zunehmend finanzielle Engpässe aufgrund der Verdrängung durch Internethändler und E-Books fest. Die frühzeitige Inkassobeauftragung ist wichtig für die Durchsetzbarkeit einer berechtigten Forderung.

Machen Verlage – wenn Forderungen im Raum stehen – ihren Eigentumsvorbehalt bei Buchhändlern geltend?

Kleinere Verlage verzichten oft auf die Rückholung aufgrund der räumlichen Distanz und der geringen Liefermengen. Der Creditreform-Außendienst bietet eine preiswerte Alternative zum Einsatz eigener Mitarbeiter bei der Warenrückholung.

Wie gehen Sie vor, wenn es doch zur Zwangsvollstreckung kommt?

Wir suchen nach einer außergerichtlichen Lösung, was in den allermeisten Fällen auch gelingt. Sollte dennoch eine zwangsweise Durchsetzung der Forderung erforderlich sein, so helfen unser enormer Erfahrungsschatz von jährlich über 500.000 Vollstreckungsaufträgen sowie die Kenntnis der Schuldnerbonität. ■

Solide Kommunikationsbasis aufbauen

PRINT&more | Macht es einen Unterschied, ob Sie den Kunden bzw. Schuldner per E-Mail, SMS oder WhatsApp ansprechen?

ANDREAS STOCK | Sicher. Eine intelligente Wahl der Kommunikationsmittel ist heutzutage ein entscheidender Faktor. Der Fokus bei Debitor Inkasso liegt dabei immer stärker auf den digitalen Maßnahmen unserer Inkassoprozesse. Unser Forderungsmanagement funktioniert über Multichanneling.

Was muss man sich unter Multichanneling vorstellen?

Multichanneling beinhaltet alle heute gängigen Kommunikationsmittel – neben tradierten Methoden wie Post und Telefon auch E-Mail, SMS, WhatsApp und ein Selfserviceportal. Multichanneling verfolgt das Ziel, die Interaktionsdichte zum Schuldner zu steigern und eine solide Kommunikationsbasis aufzubauen.

Wie ist bei DIG das Selfserviceportal angelegt?

Der Schuldner kann dieses Portal online jederzeit gesichert erreichen, um sich ausführliche Informationen zu beschaffen und Kontakt mit uns auf-



Andreas Stock,
Geschäftsführer (Sprecher)
DIG Debitor-Inkasso GmbH

zunehmen. Außerdem kann der Schuldner hierüber selbstständig einen Tilgungsplan für seine offene Forderung entwerfen.

Mit welcher Philosophie treten Sie an den Schuldner heran?

Meistens hat der Schuldner ein Zahlungs- bzw. Liquiditätsproblem und kein Problem mit der bezogenen Leistung. Die Affinität zum Produkt bleibt also bestehen. Entsprechend differenziert gehen wir an die Sache heran. Die Reputation unserer Auftraggeber und der Kundenerhalt sind für uns von hoher Relevanz. Das ist ein wesentlicher

Teil unserer Philosophie. Entsprechend einfühlend verhandeln wir und suchen für beide Seiten nach der bestmöglichen Lösung.

Was ist das Besondere bei Forderungen von Verlagen?

Durch das diversifizierte Produktangebot der Verlage passen wir unser Multichanneling adäquat an. Ferner haben die Schuldner offene Forde-

rungen oft lediglich vergessen. Infolgedessen mahnen wir angepasst. Das heißt, es besteht ein stufenweiser Aufbau des Mahnverfahrens. Gerade bei Verlagen ist der Kundenerhalt wichtig. Die Affinität zum Objekt bleibt durch ein vermittelndes Inkasso aufrechterhalten. ■

Reputation des Kunden wie die eigene behandeln

PRINT&more | Welche Unterstützung können Verlage vom Inkassodienstleister wie GFKL Inkasso Becker Wuppertal erwarten?

SANDRA TROTZOWSKY | Finanzdienstleister und damit auch die Inkassobranche haben wegen der Bankenkrise oft nicht den besten Ruf. Es darauf zu reduzieren, wäre aber mit Blick auf die Tradition von Inkasso Becker Wuppertal zu kurz gedacht. IBW gibt es länger als die große Bankenkrise anno 2008. Das Unternehmen ist seit über 60 Jahren eine Konstante im Forderungsmanagement. Darauf können sich Verlage verlassen.

Was ist wichtig, um Kontinuität und Zuverlässigkeit zu gewährleisten?

Wir behandeln die Reputation unseres Klienten wie die eigene. Und das Mahnverfahren ist imageschonend.



Effizient - Sicher - Flexibel

Progressives Forderungsmanagement durch E-Mail - SMS - WhatsApp® - Selfservice

DIG
DEBITOR INKASSO
GMBH
Ein **BurdaDirect** Unternehmen