

Optimiertes Forderungsmanagement

Rolf Hügli, Collection Services

Uwe Behr, Head of Risk Management

Inhalt

Teil 1: Accarda Collection Services

- > Motivation
- > Vorteile als „Full Service Provider“
- > Grundsätze für ein gutes Forderungsmanagement

Teil 2: Optimierung des Forderungsmanagements

- > Ansatzpunkte und Ziele
- > Methoden
- > Prozesse & Tools

Inkasso wird immer wichtiger

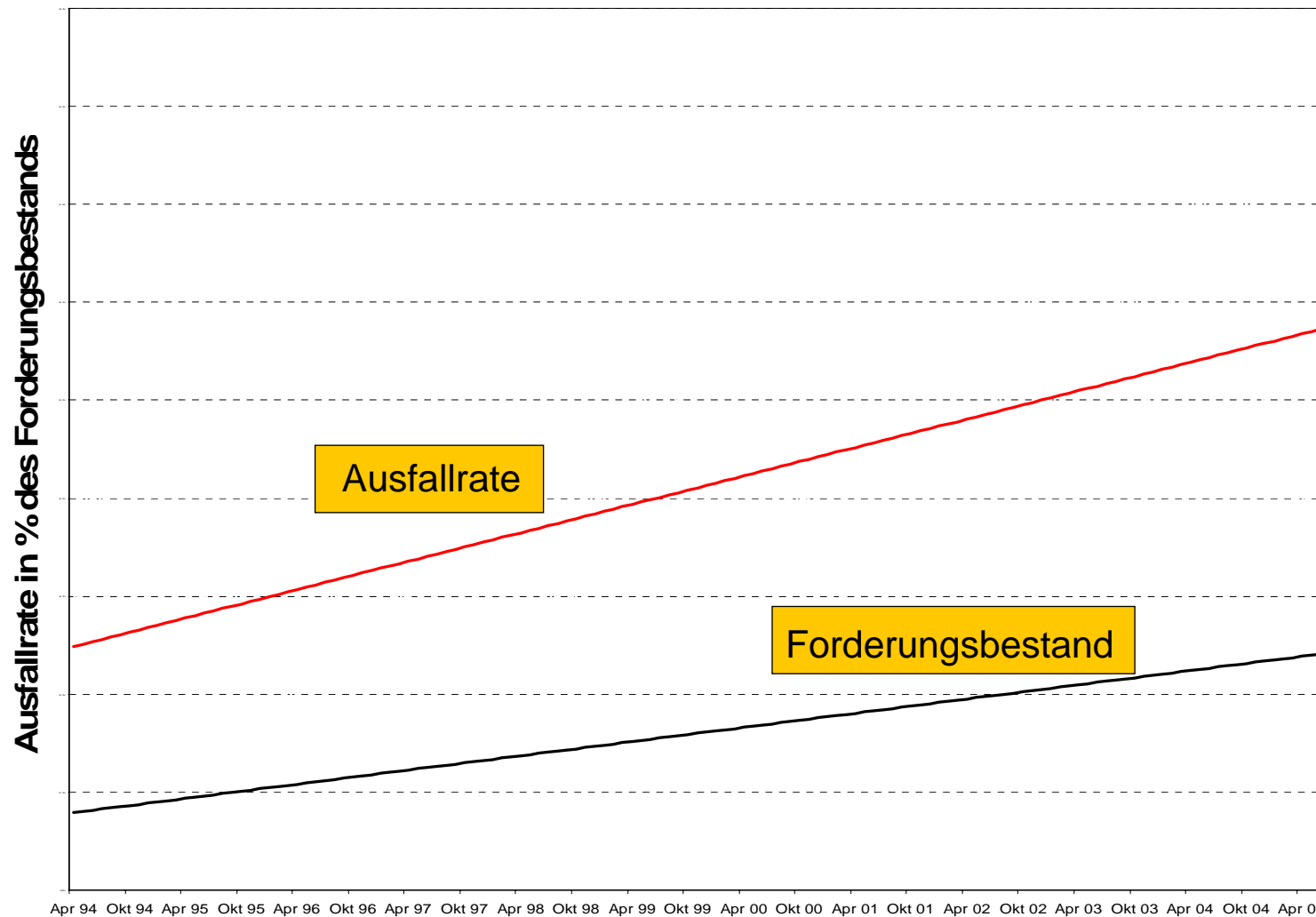
> Trends:

- > Verschuldungsgrad der Bevölkerung steigt
- > Zahlungsmoral und Zahlungsfähigkeit sinken

> Folgen:

- > Zahlungseingänge verspäten sich immer mehr
- > Ein zunehmender Teil der Forderungen ist gefährdet (die Ausfallrate nimmt zu)

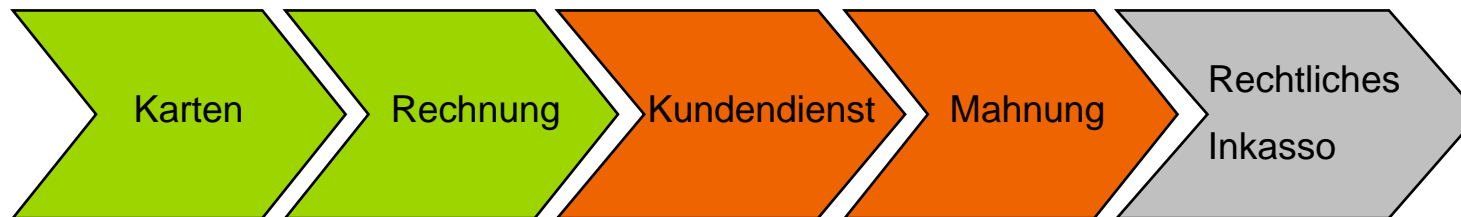
Beobachtung:
Die Ausfallrate eines typischen Portfolios nimmt im Laufe der Jahre zu



Konsequenz: Accarda ergänzt die Dienstleistungspalette

> Bisherige Kernkompetenzen von Accarda:

- > Herausgabe von Kundenkarten, Verarbeitung von Kartentransaktionen (Kontoführung)
- > Rechnungsstellung & Direct Marketing (Mailings)
- > Mahnwesen / Kundendienst (Call Center)



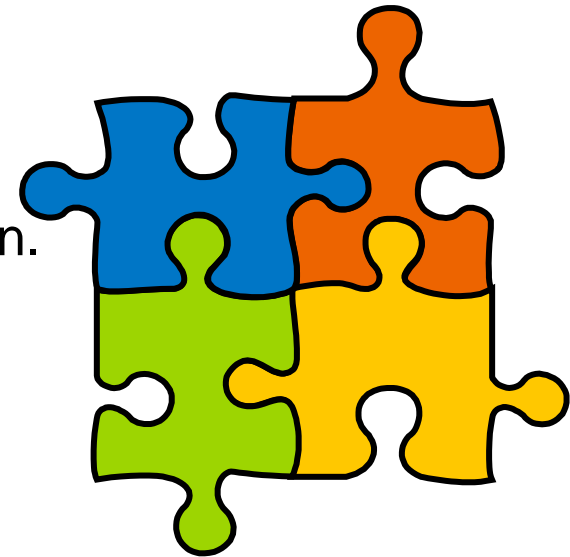
Neu: Rechtliches Inkasso als logische Abrundung der Dienstleistungen



Accarda wird zum **Anbieter für umfassende** Dienstleistungen
im Zahlungswesen und Inkasso-Treuhand Sektor aus einer Hand

„Alles aus einer Hand“ bringt Vorteile:

- > Ein umfassendes (integrales) Forderungsmanagement wird machbar: Fallverfolgung und -steuerung vom Kartenantrag bis zu rechtlichen Schritten.
- > Das Zahlungsverhalten von Kunden kann umfassender analysiert werden.
- > Weniger Schnittstellen bedeuten höhere Effizienz und bessere Qualität der Prozesse.
- > Prozesse können über die ganze Verarbeitungskette auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Auftraggeber abgestimmt werden.
- > („Customized End to End Process“)



Collection Services - ein starkes Team

- > Umfassendes Know-how durch jahrelange Bearbeitung sämtlicher Swisscom-Portfolios im rechtlichen Inkasso
- > Hohe Effizienz (jährlich über 100'000 Fälle in Bearbeitung)
- > Hohe Qualität (ISO 9001 / 1401 zertifiziert)
- > Tätigkeit in allen Sprachregionen der Schweiz
- > Hohe Akzeptanz bei Ämtern, Gerichten & Behörden
- > Langjähriges Beziehungsnetz zu spezialisierten Anwälten
- > Erfahren im kundennahen Mahnwesen (Kartengeschäft und Telecom)
- > Erprobte Zusammenarbeit mit den führenden Anbietern im Bereich Bonitätsprüfung (Scoring)

Spannungsfelder Inkasso: Schuldner oder Kunde ?

- > (Säumiger) Schuldner: ist im Unrecht
 - > Hart anpacken
 - > Geld mit allen Mitteln eintreiben
 - > Möglichst viel Zinsen und Unkosten belasten

- > Kunde: hat ein (momentanes) Problem
 - > Zuvorkommend behandeln
 - > Ermahnen
 - > Probleme lösen helfen



Die „Philosophie“ von Accarda

These:

Schuldner brauchen Führung, vor allem aber Unterstützung und Beratung.

- > Gutes Inkasso soll daher:
 - > die Bedürfnisse der Gläubiger in erster Linie befriedigen,
 - > trotzdem fair und wohlwollend betrieben werden,
 - > und vor allem die Zahlungsbereitschaft, – Fähigkeit des Schuldners maximieren

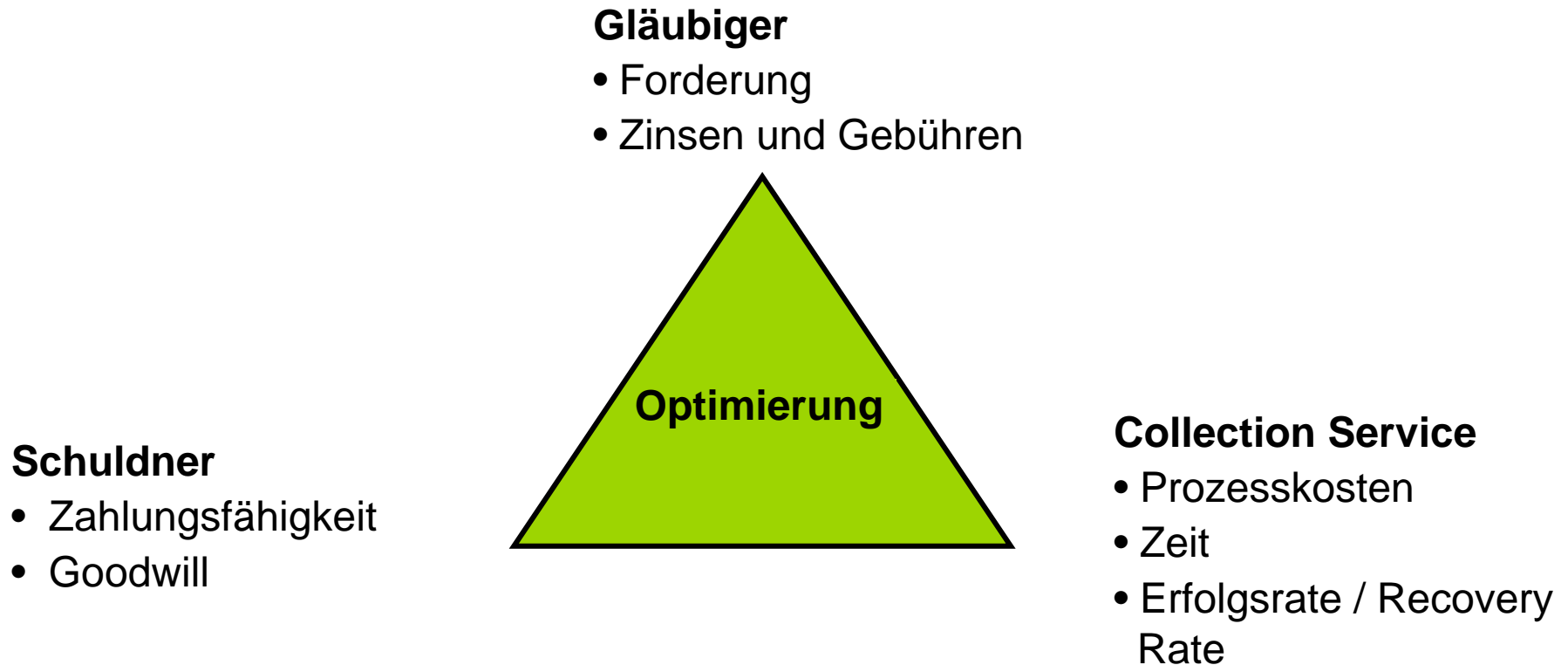
- > Der Inkassoprozess beginnt daher bereits mit der ersten Mahnung (oder früher)

Erfolgsfaktoren im Inkasso

- > Richtige Einschätzung der Schuldner bezüglich Zahlungsfähigkeit und Verhalten
- > Umfassende und situativ angepasste Palette an Interventionsmöglichkeiten
 - > Mahnbriefe,
 - > telefonischer Kontakt,
 - > Beratung
- > Intensives Fall-Monitoring
- > Konsequentes und rasches Vorgehen



(Auch) Inkassoprozesse müssen laufend optimiert werden



Flexible Optimierung des Forderungsmanagements in Abhängigkeit von **Portfolio, Kundensegment, Inkasso-Phase und Mandanten-Vorgaben**

Inhalt

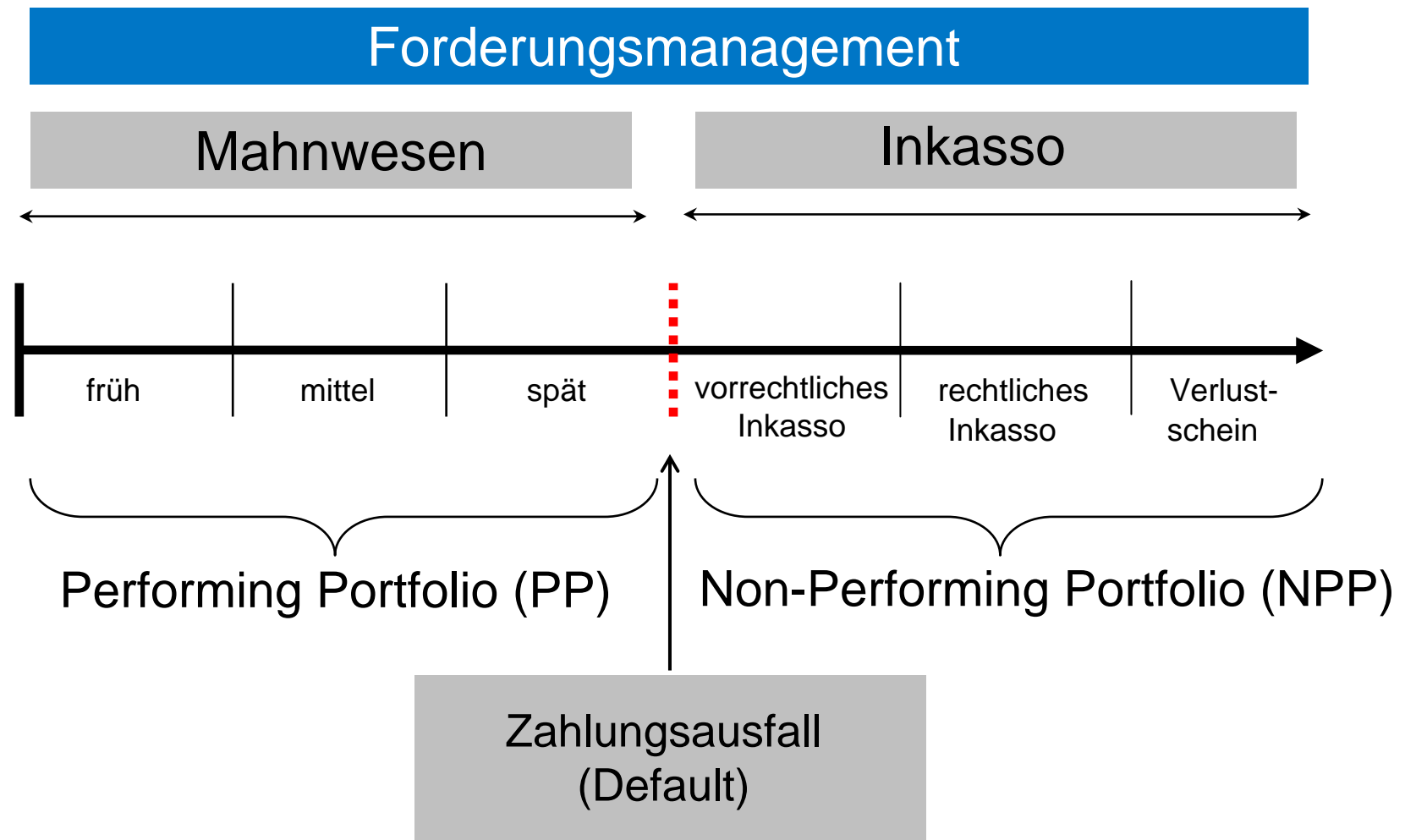
Teil 1: Accarda Collection Services

- > Motivation
- > Vorteile als „Full Service Provider“
- > Grundsätze für ein gutes Forderungsmanagements

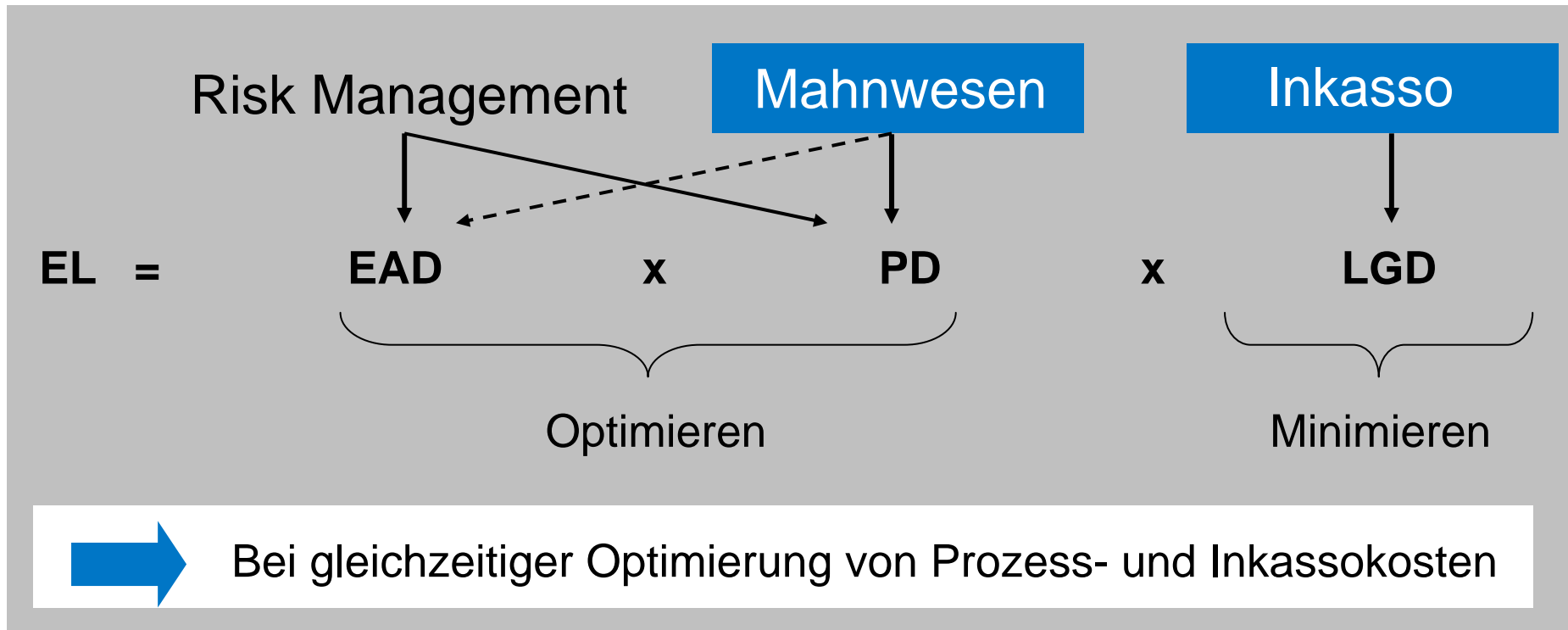
Teil 2: Optimierung des Forderungsmanagements

- > Ansatzpunkte und Ziele
- > Methoden
- > Prozesse und Tools

Phasen des Zahlungsverzugs



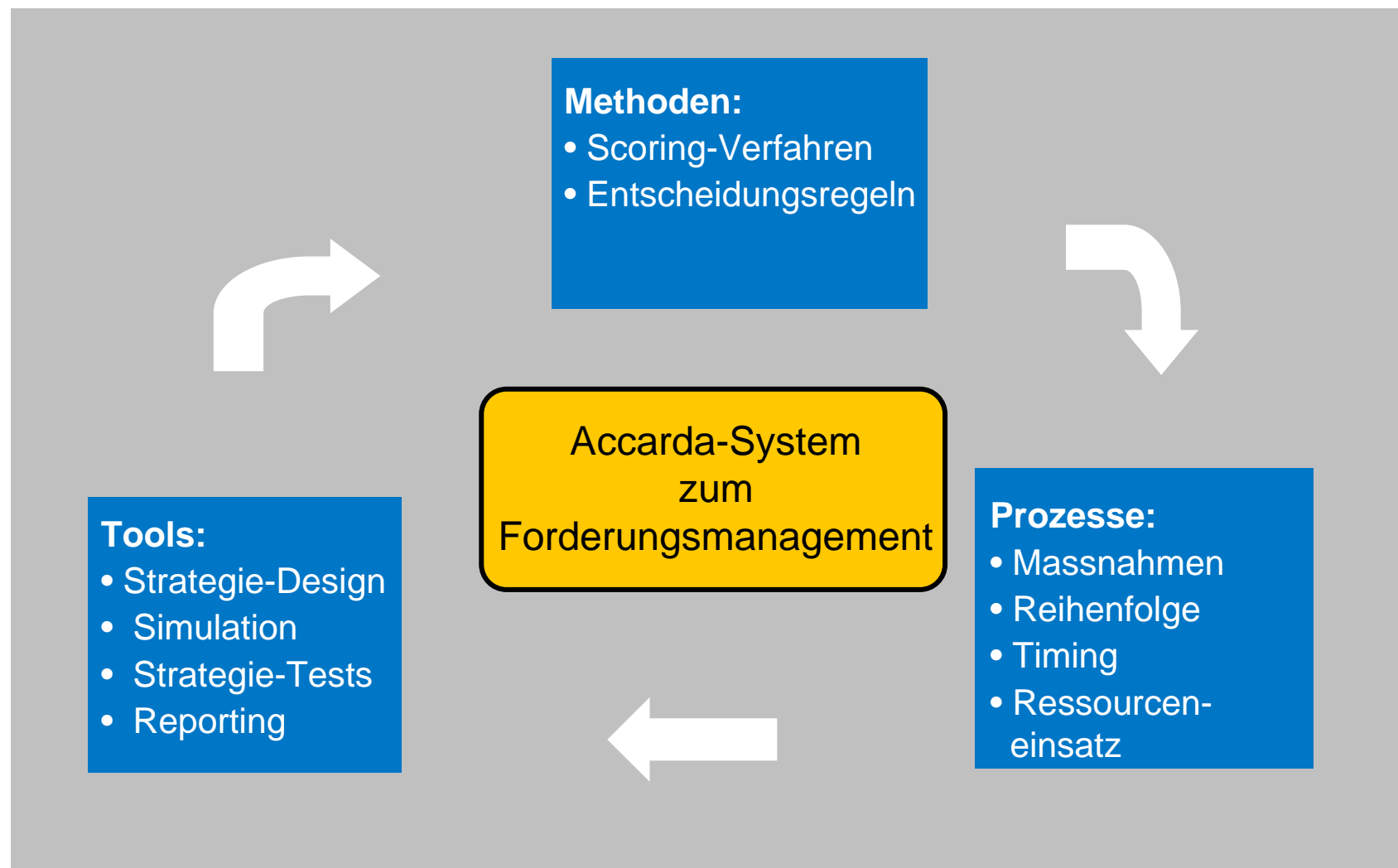
Risiko-/Ertragsoptimierung



Begriffserläuterung:

- EL = Expected Loss (Erwarteter Verlust)
- EAD = Exposure at Default (Höhe der Forderung zum Ausfallzeitpunkt)
- PD = Probability of Defaults (Ausfallwahrscheinlichkeit)
- LGD = Loss Given Default (Verlustquote); hier in Form von $(1 - RR)$, wobei RR die Recovery Rate (Rückführungsquote) zum Ausdruck bringt

Collection by Accarda / Methoden, Prozesse, Tools



Methoden (1/2)

Mathematisch-statistische Scoring-Verfahren

$$b_0 + b_1 * X_1 + b_2 * X_2 + \dots + b_n * X_n = Y$$

Unabhängige Variablen (gewichtet)

Bsp.:

- Sozio-demographische Merkmale
- Zahlungsverhalten
- Merkmale aus Inkassoprozess
- Externe Bonitätsmerkmale

Abhängige Variable

- dichotom

- kontinuierlich

Bsp.:

Wahrscheinlichkeit
des Zahlungseingangs

Funktionsweise:

- Punktbewertungsverfahren, das die Merkmalsausprägungen eines Schuldners in einer einzigen Zahl zusammenführt
- Diese Zahl rangordnet nach der Eintrittswahrscheinlichkeit der Zielvariablen (z.B. Wahrscheinlichkeit des Zahlungseingangs)
- Je höher der Score, desto höher die Wahrscheinlichkeit des Eintretens des zu prognostizierenden Ereignisses.

Ziele:

- Segmentierung
- Kostenoptimierung
- Objektivierung
- Massnahmensteuerung
- Automatisierung von Prozessen
- Konsistenz

Methoden (2/2)

Phasenspezifische Scoring-Modelle

Modell Typ z. B.	Tage im Zahlungsverzug			Zielsetzung z.B.
	30	31 – 90	> 90	
Ausfall- risiko	X			Frühzeitige Identifikation von Fällen für die Ergreifung von Sofortmassnahmen
Zahlungs- prognose		X		Identifikation von Fällen, die einen hohen Zahlungsumfang versprechen
Rückführungs- quote			X	Identifikation von Fällen, bei denen sich Massnahmen des rechtlichen Inkassos lohnen


Grundzüge der Prozess-Optimierung

Massnahmen im Forderungsmanagement

- Keine Aktion
- Brief (Variationen)
- Anruf (Variationen)
- Rechnungen mit Zusatz-Text
- Erhebung Mahngebühr
- Modifizierte Zahlungsbedingungen
- Einleitung Betreuung
- usw.

Beispiele für Segmentierungskriterien

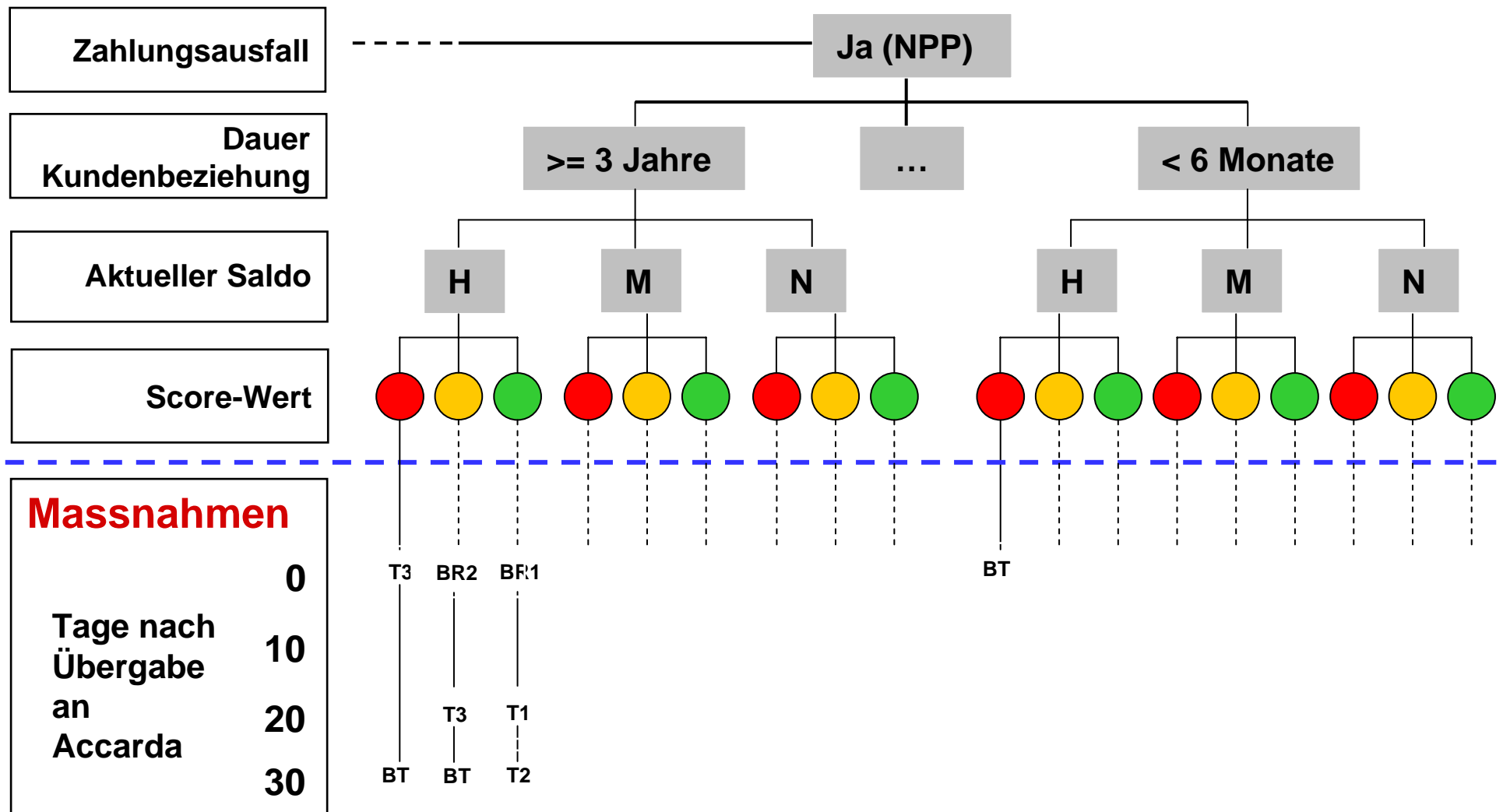
- Scorewert(e)
- Höhe des Saldos
- Mahnstufe/Dauer Zahlungsrückstand
- Ausmass der Limitüberschreitung
- Dauer der Kundenbeziehung
- Konsumintensität (Normalkunde, VIP)
- usw.



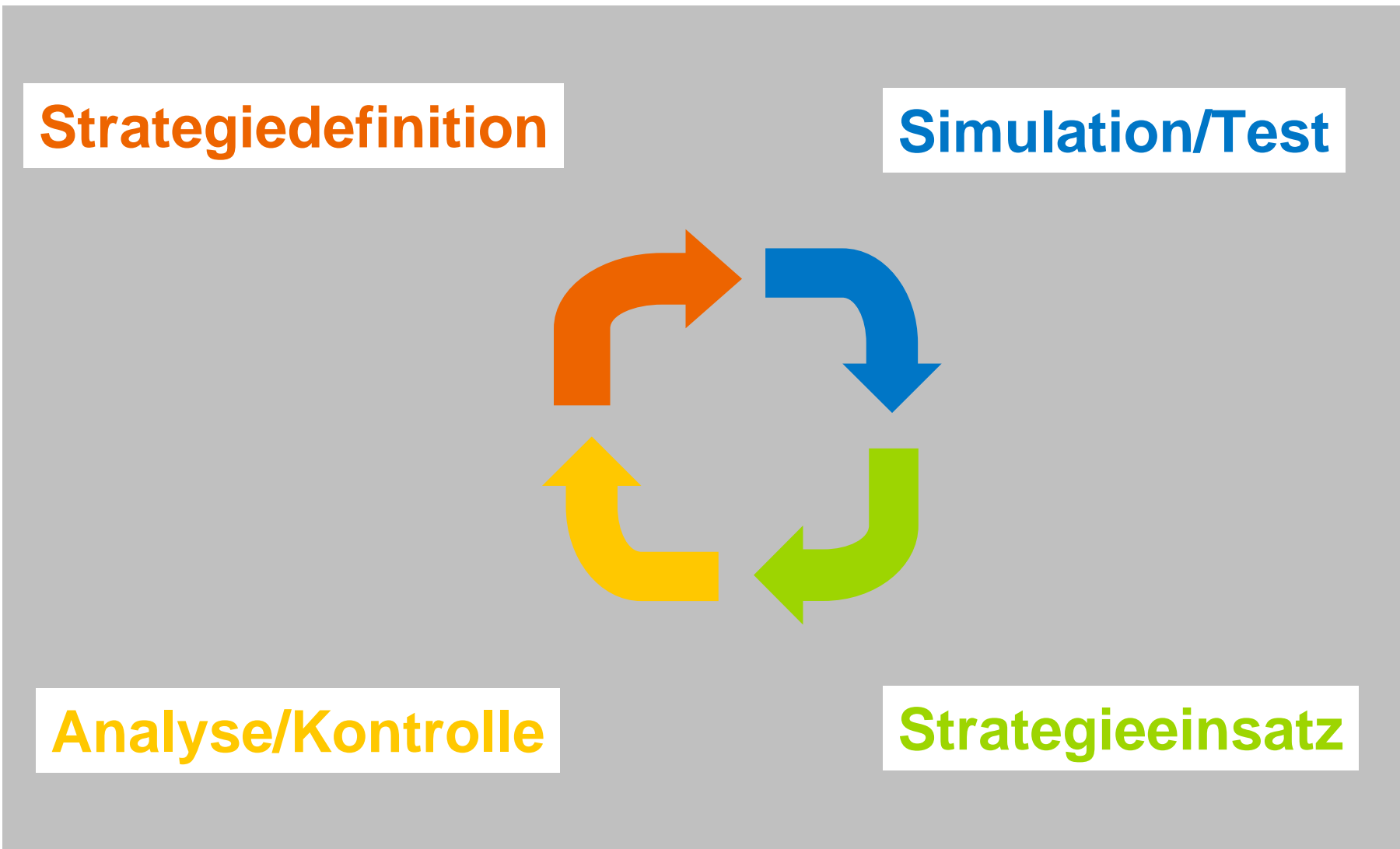
Bearbeitungs-Strategie

- Massnahmen-Art
- Reihenfolge
- Intensität/Zeitabfolge
- Timing
- Ressourcen-Allokation
- usw.

Beispiel einer Bearbeitungsstrategie im Forderungsmanagement



Lernzyklus bei der Strategieoptimierung



Fragen?